

دكتور عبد الستار إبراهيم



سلسلة الممارس النفسي (٢)

# إنه من حقك يا أخي !

دليل في العلاج السلوكي المعرفي  
منتدى سور الأزبكية  
www.books4all.net  
للتنمية التوكيدية ومهارات الحياة الاجتماعية

منتدى سور الأزبكية

  
دار الكاتب

www.books4all.net

# منتدى سور الأزبكية

[WWW.BOOKS4ALL.NET](http://WWW.BOOKS4ALL.NET)

<https://www.facebook.com/books4all.net>

سلسلة الممارس النفسي (٣)

# إنه من حقك يا أخي!

للإلمام في العلاج السلوكي المعرفي  
لتنمية التوكيلية ومهارات الحياة الاجتماعية



دكتور عبد الستار أبراهيم

الكتاب : إنه من حقك يا أخي!  
دليل في العلاج السلوكي المعرفي  
لتنمية التوكيدية ومهارات الحياة الاجتماعية  
المؤلف : دكتور عبد الستار إبراهيم  
الناشر : دار الكاتب للطباعة والنشر والتوزيع  
رقم إيداع : ٢٠٠٧/٢٣٨٩٧  
ترقيم دولي: I.S.B.N.  
977-5805-15-5

## الطبعة الأولى

٢٠٠٨

جميع الحقوق محفوظة للناشر والمؤلف، ولا يسمح بإعادة طباعة هذا الكتاب،  
أو أي جزء منه، أو تخزينه أو نقله بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي من  
المؤلف والناشر.

All rights reserved. No Part of this book may be  
reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted  
in any form or by any means without prior written  
permission of the author and the publisher.

## سلسلة الممارس النفسي (٣)

# إنه من حقك يا أخي!

## دليل في العلاج السلوكي المعرفي للتنمية التوكيلية ومهارات الحياة الاجتماعية

تتعرف من خلاله أيضا على:

- مارس حريتك دون أن تظلم أو تظلم: طريقك للصحة.
- مقياس متعدد المحاور للتعرف على مستويات تأكيد الذات
- التواصل الاجتماعي : نافذتنا النفسية على الصحة والاضطراب
- الأساليب الثلاثة في التواصل الاجتماعي بالعالم
- أربع خطوات لتطوير الشخصية
- المشاحنات اليومية وأساليب معالجة جوانب التوتر فيها
- الذكاء الوجداني والوعي بسلوك الآخرين ودوافعهم
- بوصلة النجاح والكفاءة
- القلق الاجتماعي وفوبيا الخوف من المواجهة
- المعالج النفسي الحديث ومحاور الفاعلية
- مواقع انترنت، قراءات ومصادر للتدريب



من حق الإنسان أن يخطئ وويل لأمة يعاقب الناس فيها على الخطأ ،  
تلك أمة لا تعرف الحرية.

طه حسين " حق الخطأ "

أن تكسب ثقة الأذكىء من حولك  
وأن تملأ الدنيا من حولك مرحاً وغبطة  
وأن يسعد الأطفال ويهللون لرؤيتك  
وأن تعترف بالفضل لناقد أمين لك  
وأن تتجاوز خيانة صديق مزيف  
لترى في الناس أفضل وأحلي ما فيهم..  
وتظل تعي الجمال من حولك  
أن تترك الدنيا من حولك وهي أحسن حالا  
بفضل طفل جعلته أكثر صحة،  
بفضل زهرة أنبتتها ، أو  
علاقة اجتماعية مثمرة كونتها  
هذا هو النجاح كما أراه

Harry Emerson Fosdic  
هاري إيمرسون فوسديك





# المحتوى

٩	مقدمة
	<b>الباب الأول</b>
	الفصل الأول
١٩	التواصل الاجتماعي : نافذتنا النفسية على الصحة والاضطراب
٢٥	تأكيد الذات مهارة جديرة باهتمامنا
٢٩	أخطاء في فهم تأكيد الذات
	<b>الفصل الثاني</b>
	التعرف علي محاور تأكيد الذات
٣٧	ومصادر القوة والضعف فيها
	مقياس متعدد المحاور للتعرف علي مستويات تأكيد الذات
٥١	مقياس اسأل نفسك تمهيدا للعلاج وتعديل السلوك
	<b>الفصل الثالث</b>
	تنمية أساليب تأكيد الذات
٦١	واكتساب المهارات الاجتماعية
	الأساليب الثلاثة في التواصل الاجتماعي
٧١	خطوات أربع للتطوير الشخصي
	<b>الباب الرابع</b>
	الفاعلية الاجتماعية وتطوير أساليب معالجة مشكلات الحياة
٨٣	المشاحنات اليومية وأساليب معالجة جوانب التوتر فيها
٨٧	معالجة جوانب التوتر في العلاقات الاجتماعية
٩٥	بوصلة الفاعلية والكفاءة
١٠٣	ضبط المخاوف الاجتماعية (الفوبيا) ومهارات مواجهتها
١٢٩	التعامل مع النقد والنقاد
١٣٥	كن واعيا بدورك الاجتماعي واجعل من النجاح قدوتك
١٤١	الذكاء الوجداني والوعي بسلوك الآخرين ودوافعهم
١٤٩	المعالج النفسي والمزيد من الفاعلية
١٦٠	مواقع انترنت، قراءات ومصادر للتدريب
١٦٢	كتب ودراسات وبحوث



إنك لن تجد حالياً كتاباً من كتب العلاج النفسي ولا معالجا نفسياً- مهما تباينت انتماءات المعالجين النفسيين و نظرياتهم- من لا يلتفت فيما يكتب أو يمارس- لمسألة ارتباط الصحة النفسية بالحياة الاجتماعية للفرد ومهاراته في إدارتها بفاعلية ونجاح. ولن تجد من بين كل نظريات العلاج النفسي- قديمة أو حديثة- من لا يقيس فاعليّة العلاجية بمدى ما يحققه من تعديل في الجوانب النفسية التي ترتبط أو تنتج مباشرة عن القصور والاضطراب في علاقات مرضاه بمجتمعه.

والواقع أن مسألة ارتباط الصحة النفسية بالإطار الاجتماعي وعلاقات الفرد الاجتماعية وإدارتها بفاعلية مسألة قديمة وحديثة معاً. فمئذ قرون، اهتم الفلاسفة والأطباء اليونانيون والمسلمون بأهمية تكوين علاقات طيبة، وأمنة مع الآخرين وانتبهوا لما تتركه الحياة الاجتماعية للفرد من آثار إيجابية على صحته الجسمية والنفسية.

وقد استمر المعاصرون من خبراء الصحة النفسية والعقلية على ولائهم لهذا الجانب لتصبح مشكلة التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية بالآخرين من أحد أهم أهم الفصول والاهتمامات في كل ما يكتب تقريباً عن أساليب العلاج النفسي بما في ذلك العلاج النفسي والمعرفي.

إننا مثلاً نعرف الآن وعلى وجه اليقين أن هناك جوانب كثيرة من الاضطراب النفسي والعقلي ترتبط باضطراب العلاقات الاجتماعية والعجز عن إدارة حياتنا بالآخرين على النحو المرغوب.

ومن غير المعروف، ما إذا كان اضطراب السلوك الاجتماعي يعتبر نتيجة من نتائج الاضطراب النفسي والعقلي، أو سبباً له. والأغلب أن العلاقة بينهما مثلها في ذلك مثل كثير من العلاقات التي تصف السلوك في علاقته بالأمراض النفسية- أقرب ما تكون إلى ما يسمى بالعلاقة الدائرية (الحلقة المفرغة). ففي حالة الاضطراب يجد الشخص نفسه عزوفاً عن الاحتكاك والتفاعل الاجتماعي- الإيجابي. ويؤدي فشله في ذلك إلى تدعيم اضطرابه أكثر فأكثر. كما أن العكس صحيح، فوجود رصيد ضعيف من المهارة الاجتماعية، والفشل المتكرر في العلاقات الاجتماعية يؤدي إلى الإحباط ومشاعر الفشل، والتعاسة التي بينا أنها تصف الاضطراب النفسي وتميزه.

صحيح أننا لا نعرف على وجه اليقين ما إذا كان الاضطراب النفسي نتيجة لاضطراب علاقتنا الاجتماعية بالعالم أو سبباً له، إلا أننا نعرف من البحوث التي أجريت وتجري حتى الآن أن الاضطراب النفسي والعقلي يرتبط ارتباطاً جوهرياً باضطراب السلوك الاجتماعي للفرد وافتقاده للمهارات اللازمة لإدارة حياته - أو حياتها - الاجتماعية.

خذ مثلاً الاضطرابات النفسية والعقلية الأساسية في الطب النفسي وهي القلق، والاكتئاب والفصام، إنها جميعاً تتسم ببعض الأعراض التي ترتبط بشكل مباشر باضطراب السلوك الاجتماعي، ومن مظاهر ذلك أن المصابين بهذه الاضطرابات يشتركون جميعاً بخصائص منها أنهم:

- يفتقرون للإيجابية في المواقف الاجتماعية.
- كما أنهم يجدون صعوبة شديدة في بدء علاقة أو المبادرة في خلق علاقة جديدة.
- ومن الثابت علمياً أن الشخص يوصف بالاضطراب عندما تختل أساليب تفاعله بالآخرين، وعندما يعزف عن الاندماج في مواقف التفاعل وما تتطلبه العلاقات الاجتماعية من تبادل.
- كذلك يوصف المضطربون بالجمود، والتصلب، والافتقار للمهارات الاجتماعية الضرورية للنجاح والتطور الاجتماعي بالشخصية.
- ويعانون من حساسية شديدة للرفض أو الخوف من التجاهل عند دخولهم في مواقف تتطلب التفاعل بالآخرين. ونتيجة لهذا يتعرضون في مواقف التفاعل لكثير من الإحباط والألم، مما ينفرهم فيما بعد من الدخول في مواقف اجتماعية جديدة.
- فضلاً عن هذا، تبين أن أغالبيتهم، لا يحسنون التعبير عن أنفسهم أو الدفاع عما قد ينسب إليهم من أخطاء أو تصرفات عند دخولهم في علاقات اجتماعية بالآخرين.

هذا عن الجانب المرضي من التفاعل، ماذا عن الجانب الإيجابي؟ وماذا إذا توافرت لدى شخص ما القدرات الأساسية التي تمكنه أو تمكنها من إدارة الحياة الاجتماعية بفاعلية؟ وماذا إذا تحسنت أساليب التفاعل الاجتماعي لدى فرد ما بعد التعرض لعملية علاج نفسي ناجحة مثلاً؟

هنا أيضاً نجد محاولات جادة و مثيرة لدراسة النتائج النفسية للتزود بمهارات اجتماعية فعالة. فخبراء الصحة النفسية وعلماء النفس والمجتمع لم يكتفوا بالوقوف عند تحليل مصادر الاضطراب في أساليب التفاعل الاجتماعي وما يتركه ذلك من آثار مرضية، بل اهتموا أيضاً بالجوانب الإيجابية منها

ليكتشفوا بذلك عن أحد أهم المحاور المرتبطة بالصحة والنجاح والفاعلية الشخصية والسعادة.

بعبارة أخرى نجد من البحث العلمي ما يؤيد أن علاج مشكلات السلوك الاجتماعي تؤدي إلى أثار علاجية إيجابية إثر محاولة مساعدة الفرد علي تنمية مهاراته الاجتماعية وإعانتته على تطوير مهارات صحية.

في مواقف التفاعل الاجتماعي السليم والصحي، عادة ما يدخل طرفان أو أكثر في علاقات يتبادلان خلالها التواصل، وتبادل المشاعر الطيبة وتناقل المعلومات المفيدة، والتأثير والتأثر الإيجابي المتبادل. ويمكن أن نتعرف على ما حققه هذا التفاعل من نجاح، إذا وجدنا رغبة متبادلة من الأطراف الداخلة في عملية التواصل والتفاعل الاجتماعي لتكرار اللقاء والتفاعل بالطرف أو الأطراف الأخرى من جديد. بعبارة أخرى، تكتسب العلاقات الاجتماعية نجاحها، وقيمتها من حرص كل الأطراف على تكرار التواصل بالآخرين، وخلق الفرص لتحقيق المزيد منه أو من المواقف المماثلة له.

ولكي تحقق العلاقات الاجتماعية هذا الهدف، يجب أن تكون لها جاذبية تكفي لخلق هذا الحرص المتبادل لتكرارها. أي لابد أن تحقق بعض المكاسب لكل الأطراف الداخلة في عملية التفاعل والتواصل الاجتماعي بما فيها المكاسب النفسية كالشعور بالتقدير، أو أننا موضع الاهتمام أو المودة... الخ. وتعزز هذه المكاسب بدورها من جاذبية هذه العلاقات. وتجدها من ثم نشط، ونبدل جهدا أكبر لإنجاح هذه المواقف والعمل على استمرارها، وتزايدها.

ويمثل موضوع تأكيد الذات (التوكيدية) أحد أهم المهارات الاجتماعية التي يكشف البحث العلمي عن أثارها الإيجابية في تحسين مهارات التواصل الاجتماعي السليم والصحي بالعالم.

ستجد في الفصل الثاني من هذا الدليل تعريفا مفصلا لما نعنية بمفهوم تأكيد الذات (التوكيدية). وستجد في الباب الثاني من هذا الدليل مقياسا متعدد المحاور سستمكن من خلاله إذا ما أجبت عليه أن تكتشف نقاط القوة والضعف في هذا الخاصية لديك. وستتعرف على مختلف المواقف التي تضعف من قدرتك على التعبير عن المشاعر ومع من من الأشخاص تحبط هذه القدرة.

وتأكيد الذات سمة وسلوك شخصي من يتسم به يملك الكثير من مفاتيح النجاح والفاعلية في الحياة الاجتماعية. من يملك هذه الخاصية يملك أيضا القدرة على التعبير عن المشاعر بصدق وأمانة في مختلف المواقف الاجتماعية، صاحب هذه الخاصية يستطيع أن يعبر بإيجابية عما يقبل، ولا يجد صعوبة في رفض شيء يضر به أو يؤلمه نفسيا، ومن السهل عليه أو عليها أن يعبر عن

احتياجاته ويطالب بحقوقه دون ضرر له أو إضرار بالآخر، وفوق هذا يستطيع أن يمتدح ويشجع ويدعم ما يعتقد أنه جدير بالدعم والتشجيع.

إنها ببساطة سمة شخصية ولكنها في نفس الوقت مهارة وقدرة قابلة للنمو والاكساب والتعلم للتعبير الصادق عن المشاعر بأشكالها المتنوعة والملائمة للموقف.

لقد أظهرت البحوث أن من الطبيعي أن تسعى جميعا للنجاح في الحياة وتحقيق الفاعلية في علاقاتنا الاجتماعية بالآخرين في إطار من الصحة النفسية وقد تبين أن القدرة على التعبير عن المشاعر (أو ما يسمى بتأكيد الذات) من أهم المهارات التي تساعد على تحقيق هذا الغرض، فهي خاصية تميز الأشخاص الناجحين في الحياة وتساعدنا على تحقيق أكبر قدر ممكن من الفاعلية والنجاح فيما يتعلق بالتواصل بالعالم الخارجى والناس من حولنا.

وما يسمى بتأكيد الذات (التوكيدية) - أو ما يسميه كاتب هذه السطور: الحرية في التعبير عن المشاعر والاتجاهات- مهارة يمكن تطويرها وتدريبها، وتتمثل في التعبير عن النفس والدفاع عن الحقوق الشخصية عندما تخرق بدون وجه حق، ودون إخلال بحقوق الآخرين والتزاماتنا نحوهم. ومن ثم أصبح بالإمكان بفضل هذه الخاصية التخفيف من القلق والاكتئاب وغيرهما من الأعراض المرضية التي تنتج عن القصور في المهارات الاجتماعية المرتبطة بالتعبير عن المشاعر.

وخاصية التعبير عن المشاعر وتأكيد الذات تعنى- من ضمن ما تعنى- أن تكون لدينا القدرة على أن نعبر للآخرين عن حاجتنا ورغباتنا المعقولة، وهي بهذا المعنى تعنى أيضا عدم الخوف من أن نطلع الآخرين على مشاعرنا، بدلا من أن نخفيها بداخلنا.

بعبارة أخرى، ينبهك هذا الدليل إلى أن هناك أكثر من سبب يجعلنا نشجعك على تنمية مهارة التعبير عن المشاعر وتأكيد الذات كطريق للصحة النفسية، من بينها أنها:

- تساعد على التواصل الإيجابي بالآخرين مما يمكنهم من التنبؤ الجيد بتصرفاتك ومعتقداتك في مناخ من الطمأنينة لك والثقة بقدراتك في الحياة والعمل.
- تمكنك من تجنب كثير من جوانب الإحباط والفشل لأنها ستمكنك من الخروج من المواقف الحرجة بلباقة.

- ومن ناحية أخرى، عادة ما يحصل المدربون في هذه الخاصية على مكاسب وفوائد إيجابية في مجالات العمل والمهنة أكثر ممن هم أقل قدرة على تأكيد الذات.
- فضلا عن هذا تبين البحوث أن التعبير الإيجابي عن النفس والتصرف بإيجابية مع الناس يعود علينا بإيجابية مماثلة، مما يساعد على خلق حلقة حميدة من العلاقات الاجتماعية القائمة على تحقيق المكاسب المتبادلة.
- وتبين البحوث والدراسات العلمية أيضا أن الأشخاص الذين يتصرفون بالحرية في التعبير عن المشاعر وتأكيد الذات يتفاعلون أكثر من غيرهم، ويعبرون عن مشاعرهم في داخل الجماعة بحرية أكبر، لهذا فهم يعطون للآخرين فرصة أكثر للتعبير المماثل عن مشاعرهم والنمو والنضوج.
- والتعبير عن المشاعر بثقة يخلق جوا إيجابيا، سهلا. كما يساعد على تنمية علاقة سهلة ودافئة بالآخرين، وتشع جوا من الطمأنينة المتبادلة، والتواصل الإيجابي بالآخرين.
- وأخيرا يسهل على من يتصف بهذه القدرة أن يحقق أحد المتطلبات الرئيسية للصحة النفسية والعضوية بشكل عام بما فيها التحرر من القلق والاكتئاب وما يرتبط بهما من اضطرابات وجدانية أخرى.
- ومن إحدى الأهداف الرئيسية لهذا الدليل أنه يساعدك على تطوير هذه المهارة وتنميتها بما يرسم أمامك من توجيهات وخطوات عملية لإعانتك على أن:
- تتعرف على مستويات مالدك من مهارات اجتماعية وجوانب الضعف والقوة في أساليبك التفاعلية بالعالم (الفصلين الرابع والخامس)
- يعطيك تصورا عمليا ومبرمجا لتطوير مهاراتك الاجتماعية والتوكيدية (الفصلان السادس والسابع).
- يصقل القدرة على التعلم وممارسة بعض المهارات الاجتماعية التي تمكنك من التعبير عن مشاعرك بتلقائية وبطريقة غير مصطنعة أو منفعة (الفصل الثاني).
- ومن جهة إيجابية يرشدك إلي بعض الأساليب النفسية والسلوكية التي تعمل على تنمية توجهات ودية وخالية من العداء والمكابرة والتفهم لسلوك الآخرين (الفصل ١٤).
- وأن تنمي أنماطا سلوكية تساعد على تحمل النقد والنقاد (الفصل ١٢)
- وأن تتعامل مع مشكلات القلق الاجتماعي والخجل المرضي (الفصل ١١).

- وأن تجعل من التفكير العقلاني بوصلة تهديك لتبنى أسلوب يتسم بالتنوع في السلوك والتفكير (الفصل ١٠).
  - وأن نتابع باستمرار وبذكاء أداء أدوارنا فنعطى لكل دور في الحياة حقه (الفصل ١٣).
  - وأن نتجنب نوبات الحنق وثورات الغضب والقلق الشديد، فأنت عندما تترك هذه الانفعالات السيئة تملكك تسمح للانفعال أن يسيطر عليك، وأن يكون هذا هو أسلوبك في مواجهة مختلف أنواع الضغوط، وأن تنتبه لطريقتك في الاستجابة للأمور بحيث تكون قادرا على التعبير عن مشاعرك بصدق حتى وأنت في قمة الانفعال (الفصلان ٨، ٩).
  - ويضع امامك بعض التقنيات التي تساعدك على التعبير عن مشاعرك بحرية وأمانة فتتجنب المكابرة عند الخطأ، لأن الفرد سيعرف جيدا أنه بهذا لا يعالج مشكلة بل يخلق مشكلات إضافية أقلها الاستمرار في المزيد من الأخطاء.
  - ومهارة التعبير عن المشاعر وتأكيد الذات تمكنك أيضا من أن ترفض بمهارة أن يجرك أحد إلى مجادلة أو مناقشة سخيفة، أو مملة، وأن ترفض بوضوح الدخول في مهاترات، أو جدل، وأنك لن ترضى بأقل من مناقشة هادئة قائمة على الاحترام المتبادل.
  - وتمنحك قدرا من الوعي الحذر بالنصائح التي يتبرع لإعطائها لك المحيطون بك بما في ذلك حتى الأصدقاء وأفراد الأسرة المقربين فالغالبية العظمى من هذه النصائح تأتي من ظروف مختلفة، وتوضع من وجهة نظر مختلفة، وتعبر عن احتياجات خاصة لدى هؤلاء الآخرين. كما أنها تعكس في الغالب، دوافعهم الشخصية التي مهما بلغ نبهها، فإنها قد لا تعكس تماما فهمك الخاص للموقف الذي تتفاعل معه.
- كما تبين أن تدريب تأكيد الذات (التوكيدية) وتطوير المهارات الاجتماعية يؤديان إلى تغيرات صحية متعددة حتى بين المرضى النفسيين وحالات الاضطراب العقلي. فمثلا بالنسبة لمرض عقلي شائع هو الفصام، نجد أن جزءا كبيرا من الأعراض الفصامية يمكن فهمها في ضوء ما يسمى بفقر المهارات الاجتماعية، وضعف القدرات التكيفية، ويتمثل ذلك في القصور العام لدى الفصامين، وضعف قدراتهم على حل المشكلات الاجتماعية التي تواجههم، وعجزهم الواضح في التعامل الفعال مع الصراعات الاجتماعية والأزمات. ومن ثم نجد اهتماما علاجيا واضحا هذه الأيام في التركيز على زيادة مهارات الفصامين على حل المشكلات، والتعامل بفاعلية مع الآخرين، بما في ذلك تدريبهم على فنون الاحتكاك بالمجتمع وبالأسرة.
- ويكشف استخدام هذه الأساليب عن نتائج إيجابية واضحة تتعلق بتعديل السلوك المضطرب لدى الفصامين. فتتمية المهارات الاجتماعية حتى لدى



ويكشف استخدام هذه الأساليب عن نتائج إيجابية واضحة تتعلق بتعديل السلوك المضطرب لدى الفصامين. فتنمية المهارات الاجتماعية حتى لدى المرضى العقلين، تقلل من الآثار السلبية للمرض العقلي، وتزيد من كفاءتهم على الرعاية المستقلة للنفس في مواقف الخطر والأزمات. وعلى سبيل المثال بينت دراسة حديثة أجريت على مجموعة من الفصامين أن نسبة الانتكاس وصلت إلى ١٧% فقط في المجموعة التي خضعت لبرنامج علاجي ركز على صقل المهارات الاجتماعية بتدريب جميع أفراد الأسرة الفصامية (بما فيهم المريض نفسه)، على التواصل الجيد بين أفراد الأسرة، وتبادل المشاعر الإيجابية فيما بينهم، وذلك مقابل ٨٣% انتكسوا في المجموعة التي لم تتدرب على تنمية هذه الخاصية، واعتمدت على العلاج الكيميائي فقط. بالإضافة إلى ذلك - وبالرغم مما في مرض الفصام من صعوبات في العلاج، ومقاومته للكثير من أشكال العلاج النفسي والطبي الأخرى - تتحسن حالة المرضى الذين خضعوا لبرامج تدريب المهارات الاجتماعية بما فيها تأكيد الذات "التوكيدية" فقد قلت نسبة الانتكاس، وتناقصت كمية العقاقير النفسية التي كانوا يتعاطونها، كما زادت أمامهم فرص النجاح الاجتماعي بما في ذلك تزايد نسبة الزواج بينهم، والحصول على عمل وتحقيق الكفاءة المهنية.

ونجد من جهة أخرى، أن المعاناة من فقر المهارات الاجتماعية أو "التوكيدية" يضعف قدرة الفرد على الدخول في مواقف تفاعل إيجابي. ومن ثم، يجد الشخص - بسبب عزوفه، وافتقاده لمهارة المبادرة في تكوين علاقات اجتماعية ناجحة وفعالة - يجد أمامه فرصا محدودة لتكوين مهاراته الاجتماعية، ومجالات ضئيلة لاكتساب الخبرة الكافية لتعميق علاقاته بالآخرين. ويخلق له هذا بدوره مشكلة إضافية عندما يضطر للدخول في التفاعلات الاجتماعية المحدودة المتاحة له. إذ سيتعرض بسبب قصوره، وفقر مهاراته الاجتماعية لكثير من الخبرات غير السارة التي تدفعه لمزيد من العزلة والانزواء، وتزايد إحساسه بالكآبة.

ومن مآسي المعاناة من ضعف المهارات الاجتماعية أو "التوكيدية" أيضا، أننا نجد أنفسنا نتصرف في المواقف الاجتماعية المختلفة بطريقة تخلو من الاعتزاز بالنفس. ولهذا يسهل على الشخص في مثل هذه الحالة أن يصف نفسه بالفشل، ويعجز عن أن يري إمكانيات النجاح والتفوق فيما يفعل. ومن الطبيعي في مثل هذه المواقف، وبهذا الاتجاه، أن يجد الشخص في العلاقات الاجتماعية عبئا يخلو من الإشباع، ولا يحصل منها على ما تحمله هذه المواقف أحيانا من مكاسب، أو تقدير. فهو يدخل هذه المواقف -المحدودة في الأساس- بموقف الضعيف، الخائف من الرفض، أو الانتقاد، والباحث عن التأييد.

لقد وضعت هذا الدليل بعد سنوات متعددة من الممارسة والبحث العلمي في العلاج النفسي خاصة السلوكي-المعرفي. ويحدوني أمل كبير أن يتحقق لك منه ما أرجوه من أهداف إيجابية وأن تكتشف من خلاله أن تدريب هذه المهارات أمر ممكن، وأنت بتطوير إمكانياتك على اكتسابها ستجعل الحياة لك ولمن حولك بعبارة "هاري إيملسون فوسديك" أحسن حالا عما هي عليه.

عبد الستار إبراهيم

قرية الياسمين جرينلاند  
مدينة ٦ أكتوبر - الجيزة - مصر

البريد الإلكتروني:  
[drsattaribrahim@yahoo.com](mailto:drsattaribrahim@yahoo.com)

# الباب الأول

التواصل بالعالم الخارجي

الفصل الاول : التواصل الاجتماعي نافذتنا  
النفسية على الصحة والاضطراب

الفصل الثاني : تأكيد الذات مهارة جديرة باهتمامنا

الفصل الثالث : أخطاء في فهم تأكيد الذات



## التواصل الاجتماعي نافذتنا النفسية على الصحة والاضطراب

## الفصل 1

هذا مذهبي: ..... المطلب الضروري والأول هو السعادة  
مكافئاً.. هنا ..... ووقتها... الآن  
كيف تحققها... أن تيسرها على الآخرين  
( روبرت إنجرسول )

التفاعل الاجتماعي بالآخرين قد يكون سليماً وصحياً أو معطلاً للنمو ومدعاة للاضطراب. في مواقف التفاعل الاجتماعي السليم والصحي، عادة ما يدخل طرفان أو أكثر في علاقات يتبادلان خلالها التواصل والتأثير والتأثر المتبادل، ومن ثم تبادل المشاعر الطيبة وتناقل المعلومات المفيدة. ويمكن أن نتعرف على ما حققه هذا التفاعل من نجاح، إذا وجدنا رغبة متبادلة من الأطراف الداخلة في عملية التواصل والتفاعل الاجتماعي لتكرار اللقاء والتفاعل بالطرف أو الأطراف الأخرى من جديد. بعبارة أخرى، تكتسب العلاقات الاجتماعية نجاحها، وقيمتها من حرص كل الأطراف على تكرار التواصل بالآخرين، وخلق الفرص لتحقيق المزيد من هذا التفاعل أو من المواقف المماثلة له.

ولكي تحقق العلاقات الاجتماعية هذا الهدف الإيجابي منها، يجب أن تكون لها جاذبية تكفي لخلق هذا الحرص المتبادل لتكرارها. أي لا بد أن تتحقق لكل الأطراف الداخلة في عملية التواصل الاجتماعي بعض المكاسب بما فيها المكاسب النفسية كالشعور بالتقدير، أو أننا موضع الاهتمام أو المودة... الخ. وتعزز هذه المكاسب بدورها من جاذبية هذه العلاقات. ومن ثم تجدنا ننشط، ونبذل جهداً أكبر لإنجاح هذه المواقف والعمل على استمرارها، وتزايدها.

## قصور المهارات الاجتماعية في حالات المرض النفسي

ويمثل موضوع قصور المهارات الاجتماعية مشكلة أساسية بالنسبة للأمراض النفسية والعقلية الأساسية. خذ على سبيل المثال الأمراض النفسية الأساسية وهي **القلق والاكتئاب** ومرض **الفصام**. فمن المعروف أن السلوك الاجتماعي في كل حالة من حالات الاضطراب والمرض يأخذ نمطا مستقلا يساعد على تشخيصه ومن ثم علاجه من خلال تغيير نفس السلوك الاجتماعي المميز له.

فالسلوك الاجتماعي وأسلوب التواصل بالآخرين في حالات القلق، يتسم بخصائص تتذبذب بين أقطاب متعارضة ما بين الخنوع والعدوان، أو الخجل والاندفاع. ولهذا نجد قصورا شديدا في قدرة الأفراد في حالات القلق على تبادل المشاعر الإيجابية بما فيها من دفء أو فاعلية، مما يؤثر على كفاءة الفرد في حالة القلق وقدرته على التفاعل الاجتماعي السليم. وتتحسن قدرات هذا الفرد، ويقل قلقه بدرجة ملحوظة عندما نضع ضمن خططنا العلاجية له ما يساعده على تعديل أساليبه في التفاعل وتدريبه مثلا على حرية التعبير عن المشاعر بتلقائية وطمأنينة.

كذلك تأخذ الصعوبات الاجتماعية التي تواجه الشخص في حالات الاكتئاب نمطا مستقلا، فقد تبين مثلا بالاعتماد على استقصاء عدد كبير من البحوث أن المكتئبين بالمقارنة بغير المكتئبين يعانون من القصور في عدد من المهارات الاجتماعية كما يظهر ذلك في وجود صعوبات عامة في التعامل مع الآخرين خاصة في التعامل مع الغرباء. وتمتد صعوبات التواصل الاجتماعي في حالات الاكتئاب لتشمل:

• العجز عن التصرف براحة وانطلاق في العلاقات الاجتماعية، بما في ذلك التعامل مع أفراد الأسرة وزملاء العمل حتى بعد علاجهم من الاكتئاب بالوسائل الطبية - الكيميائية.

• الاضطراب في عمليات التواصل اللغوي والاجتماعي، فحجم الكلام لدى المكتئبين أقل، ونبرة الصوت تميل للخفوت، والوهن.

• ويثير المكتئب إزعاج أسرته، ورفاقه، وأقاربه بسبب ميوله الشديدة للاعتماد على الآخرين، وحساسيته الشديدة للرفض ومقاومته للتوجيه.

• تزداد المشكلات الاجتماعية بين المكتئبين لدى النساء أكثر من الذكور، حتى بين المتزوجات منهن فقد وصفت المكتئبات حياتهن الزوجية بأنها تتسم بالمشاحنات، وعدم التواصل الجيد، وإساءة الفهم، وتبادل الاتهامات، والعداوة.

• وتزداد نسبة الطلاق بين المكتئبين والمكتئبات على السواء.

وربما نتيجة لما تعانيه هذه الفئة المكتئبة من افتقار للمهارات الاجتماعية الملائمة للنضوج الاجتماعي، أنه تبين بالفعل أن الآخرين يقيمون المكتئب تقييما سلبيا. ففي عدد من الدراسات ذكر الأشخاص في تقييمهم للمكتئبين مقارنة بغير

المكتئبين بأنهم لا يفضلون المكتب كصديق، أو زوج المستقبل. وتبين دراسات أخرى أن التقييم السلبي الذي يلقاه المكتئبون من الآخرين يمثل نتيجة متسقة تظهر في أكثر الدراسات في غالبية المجتمعات الإنسانية.

وبالنسبة لمرض عقلي آخر هو الفصام<sup>١</sup>، نجد أن جزءا كبيرا من الأعراض الفصامية يمكن فهمه في ضوء ما يسمى بفقر المهارات الاجتماعية، وضعف القدرة على التكيف، ويتمثل ذلك في القصور العام لدى الفصاميين، وضعف قدراتهم على حل المشكلات الاجتماعية التي تواجههم، وعجزهم الواضح في التعامل الفعال مع الصراعات الاجتماعية والأزمات. ومن ثم نجد اهتماما علاجيا واضحا هذه الأيام في التركيز على زيادة مهارات الفصاميين على حل المشكلات، والتعامل بفاعلية مع الآخرين، بما في ذلك تدريبهم على فنون التواصل بالمجتمع وبالأسرة.

هل يؤدي التركيز على تحسين أساليب تواصل المرضى العقليين والفصاميين إلى تحسين فعلي في سلوكهم؟

نعم! فقد كشف استخدام هذه الأساليب عن نتائج إيجابية واضحة تتعلق بتعديل السلوك المضطرب لدى الفصاميين. فتنمية المهارات الاجتماعية حتى لدى هذه الفئة وغيرها من فئات المرضى العقليين، تقلل من الآثار السلبية للمرض العقلي، وتزيد من كفاءتهم على الرعاية المستقلة للنفس في مواقف الخطر والأزمات. وعلى سبيل المثال بينت دراسة حديثة أجريت على مجموعة من الفصاميين أن نسبة الانتكاس وصلت إلى ١٧% فقط في المجموعة التي خضعت لبرنامج علاجي ركز على صقل المهارات الاجتماعية بتدريب جميع أفراد الأسرة الفصامية (بما فيهم المريض نفسه)، على التواصل الجيد بين أفراد الأسرة، وتبادل المشاعر الإيجابية فيما بينهم، وذلك مقابل ٨٣% انتكسوا في المجموعة التي لم تتدرب على تنمية هذه الخاصية، واعتمدت على العلاج

<sup>١</sup> الفصام اضطراب عقلي عام يشمل التفكير والوجدان والسلوك، ويؤدي إذا لم يعالج مبكرا إلى التدهور في السلوك الاجتماعي والشخصية لدرجة تعزل الفرد عن واقعه بسبب أساليب الإدراك المختلة والغريبة للعالم من حوله لدرجة تجعل الفصامي يجد أحيانا صعوبة واضحة في التمييز بين ما هو حقيقي وغير حقيقي أو الواقعي وغير الواقعي. لذلك يسبب الفصام لأصحابه العزلة والانطواء والهواجس المرضية. والفصام يأتي بأشكال مختلفة ولهذا لا يوجد له تعريف عام شامل يصف كل الناس الذين يعانون منه. ولذلك فالفصام يبدو مرضا مركبا يصعب وضع تعريف جامع مانع له، ولكن يسهل وصفه من خلال ما يتسم به أصحابه من أعراض مرضية في التفكير والسلوك والوجدان. وبإعطاء الدعم الطبي والاجتماعي والنفسي المناسب يمكن علاج الكثير من المرضى الفصاميين، وتعليمهم كيف يتعاملون مع أعراض المرض ويؤدي ذلك إلى حياة معقولة ومريحة ومنتجة للفصامي كان يصعب عليه تحقيقها في السابق.

الكيميائي فقط. بالإضافة إلى ذلك- وبالرغم مما في مرض الفصام من صعوبات في العلاج، ومقاومته للكثير من أشكال العلاج النفسي والطبي الأخرى - تتحسن حالة المرضى الذين خضعوا لبرامج تعديل السلوك الاجتماعي بما فيه تدريب المهارات الاجتماعية وتأكيد الذات "أو التوكيدية" فقد قلت نسبة الانتكاس، وتناقصت كمية العقاقير النفسية التي كانوا يتعاطونها، كما زادت أمامهم فرص النجاح الاجتماعي بما في ذلك:

• تزايد نسبة الزواج بينهم

• والحصول على عمل وتحقيق الكفاءة المهنية.

بعبارة أخرى، يوجد ما يدل بقوة على أن الاضطراب النفسي في كثير من جوانبه يرتبط بفقر واضح في المهارات الاجتماعية. حتى أننا نجد أن من شروط التشخيص الطبي لكثير من أنواع الاضطراب النفسي المعروفة مثل الاكتئاب والقلق والفصام أن يتسم السلوك بوجود قدر واضح من الاضطراب في السلوك الاجتماعي، والافتقار للمهارات الاجتماعية الضرورية لتحقيق حياة سوية وسليمة.

### العلاقة الدائرية بين الاضطراب النفسي والسلوك الاجتماعي:

ومن غير المعروف، ما إذا كان اضطراب السلوك الاجتماعي يعتبر نتيجة من نتائج الاضطراب، أو سببا له. والأغلب أن العلاقة بينهما - مثلها في ذلك مثل كثير من العلاقات التي تصف السلوك في علاقته بالأمراض النفسية - أقرب ما تكون إلى ما يسمى بالعلاقة الدائرية ( الحلقة المفرغة ). ففي حالة الاضطراب ( خاصة في حالات الاكتئاب والقلق الاجتماعي ) يجد الشخص نفسه عزوفا عن الاحتكاك والتفاعل الاجتماعي - الإيجابي. ويؤدي فشله في ذلك إلى تدعيم اضطرابه. كما أن العكس صحيح، فوجود رصيد ضعيف من المهارة الاجتماعية، والفشل المتكرر في العلاقات الاجتماعية يؤدي إلى إثارة مشاعر الفشل والتعاسة التي بينا أنها تصف الاضطراب النفسي وتميزه.

وأعتقد - شخصيا - أن إثارة السؤال على النحو السابق، عن طبيعة العلاقة بين الاضطراب والفشل في السلوك الاجتماعي، أيها السبب وأيها النتيجة، سؤال جدلي ونظري إلى حد كبير وبداية خاطئة لفهم حقيقة العلاقة بين الاضطراب النفسي وأساليب التواصل الاجتماعي. فمن الناحية العلاجية والعملية، فقد تبين أن تعديل السلوك المكتسب مثلا وعلاجه تصحبه بعض التغيرات الإيجابية في المهارات الاجتماعية، والفاعلية في العلاقات الشخصية. كما تبين أن تدريب المهارات الاجتماعية لدى المرضى والعاديين تصحبه تغيرات علاجية واضحة في الشخصية، بما فيها انخفاض مستوى الاضطراب أو الشفاء منه، والاستجابة الجيدة للعلاج. ومن ثم نجد اهتماما واضحا بين المعالجين المعاصرين في اتجاه تدريب المهارات الاجتماعية، وتطويرها



كوسيلة من وسائل العلاج النفسي في جميع حالات الاضطراب والمرض النفسي.

### علامات سلبية أخرى:

ونجد من جهة أخرى، أن المعاناة من فقر المهارات الاجتماعية تضعف قدرة الفرد على الدخول في مواقف تفاعل إيجابي. ومن ثم، يجد الشخص - بسبب عزوفه، وافتقاده لمهارة المبادرة في تكوين علاقات اجتماعية ناجحة وفعالة - يجد أمامه فرصا محدودة لتطوير مهاراته الاجتماعية، ومجالات ضئيلة لاكتساب الخبرة الكافية لتعميق علاقاته بالآخرين. ويخلق له هذا بدوره مشكلة إضافية عندما يضطر للدخول في التفاعلات الاجتماعية المحدودة المتاحة له. إذ سيتعرض بسبب قصوره، وفقر مهاراته الاجتماعية لكثير من الخبرات غير السارة التي تدفعه لمزيد من العزلة والانزواء، وتزايد إحساسه بالكآبة.

ومن مآسي الضعف في ممارسة الحياة الاجتماعية بدون التسلح بمهارات ملائمة، أننا نتحول ضحايا لنمط مختل من العلاقات والأفعال السلوكية التي تتسم بالسلبية، وتجريح النفس، والكآبة. ومن ثم تجدنا نتصرف في المواقف الاجتماعية المختلفة بطريقة تخلو من الاعتزاز بالنفس، وتقدير إمكانياتنا الشخصية. ولهذا يسهل على الشخص في مثل هذه الحالة أن يصف نفسه بالفشل، ويعجز عن أن يري إمكانيات النجاح والتفوق فيما يفعل، حتى ولو كان أداؤه الفعلي متفوقا عن غيره. ومن الطبيعي في مثل هذه المواقف، وبهذا الاتجاه، أن يجد الشخص في العلاقات الاجتماعية عبئا يخلو من الإشباع، ولا يحصل منها على ما تحمله هذه المواقف أحيانا من مكاسب، أو تقدير. فهو يدخل هذه المواقف - المحدودة في الأساس - بموقف الضعيف، الخائف من الرفض، أو الانتقاد، والباحث عن التأييد.

### حقائق ونتائج:

ولحسن الحظ، نجد ثروة ضخمة من الحقائق والنتائج العلمية تبين علي نحو واضح أن تدريب المهارات الاجتماعية أمر ممكن، وأن تدريبها وتطوير إمكانيات الفرد علي ممارستها يؤدي إلي تغيرات إيجابية في الصحة النفسية. ومن المهارات الاجتماعية التي تبين أن تدريبها يلعب دورا هاما في تنمية الرصيد النفسي الصحي:

- تدريب الفرد علي تأكيد الذات أو ما يسمى بالتوكيدية أي القدرة علي التعبير الحر والتلقائي عن النفس، والدفاع عن الحقوق الشخصية.

• كذلك كشفت البحوث نتائج إيجابية مماثلة فيما يتعلق بتدريب الفرد على اكتساب مهارة حل الصراعات التي تنشأ خلال التفاعلات الاجتماعية في مجالات العمل والأسرة، بما في ذلك مهارة التصرف وفق مقتضيات الموقف، ومعالجة مشاعرنا السلبية في مختلف هذه المواقف كالغضب، والقلق، والعدوان، والانسحاب. ولهذا سيتعرض هذا الدليل فيما بعد لشرح بعض الفنيات العلاجية، والإجراءات الملائمة للتطبيق العملي - العلاجي، لهاتين المهارتين، وهما تأكيد الذات أو التوكيدية كما تتمثل في القدرة علي حرية التعبير عن المشاعر، مهارات التفاعل الاجتماعي، ومعالجة الصراعات في المواقف الاجتماعية.

## الفصل 2

### تأكيد الذات مهارة للتواصل الإيجابي بالعالم

هل من السهل عليك أن:

- تعبر عما تشعر به؟
- تعلن عن رأيك بصدق عندما يطلب أحد منك ذلك؟
- تعتذر بهدوء إذا طلب منك صديق طلباً غير معقول؟
- تعبر عن غضبك دون أن تتفجر وتثور؟
- لا تجد صعوبة في رفض سلعة أو بضاعة يعرضها عليك بائع بالحاح؟
- تعبر عن مشاعرك الشخصية بالود والصدقة نحو الآخرين؟
- أن تتقبل نقداً بناءً بدون استثارة أو غضب؟
- لا تجد صعوبة في مدح أو تقرّظ سلوك طيب في شخص آخر؟
- تقول "لا" عندما يطلب منك أحد الأشخاص القيام بعمل لا ترغب في القيام به؟
- تتقدم بالتماس لطلب معونة مادية لشئ مهم؟
- لا تجد صعوبة في مواجهة شخص لتوقفه عن إشاعة أخبار مسيئة عنك؟

إذا أجبت بالإيجاب أو "نعم" على مجموعة الأسئلة السابقة، فدعني أبشرك بأنك تملك بعض مفاتيح النجاح والفاعلية في الحياة الاجتماعية. إن هذا يعني أنك تستطيع أن تعبر عن مشاعرك بصدق وأمانة ولا يصعب عليك أن تعبر عن مشاعرك بالرفض أو القبول في المواقف الاجتماعية المتباينة.

بعبارة أخرى، تشير الإجابة بنعم على العبارات السابقة

عن مقومات شخصية يسهل عليها أن تتعامل بيسر مع الناس، ولديها من المهارات ما يقيها من أحاسيس العزلة والتوتر والقلق كخواص من الخصائص المرتبطة بالعلاقات الاجتماعية بالآخرين عندما تتعرض للتوتر والصراع.

ولأن من الطبيعي أن نسعى جميعا للنجاح في الحياة وتحقيق الفاعلية في علاقاتنا الاجتماعية بالآخرين في إطار من الصحة النفسية، قد تبين أن القدرة على التعبير عن المشاعر ( أو ما يسمى بتأكيد الذات أو التوكيدية ) تعتبر من أهم المهارات التي تساعد على تحقيق هذا الغرض، فهي خاصية تميز الأشخاص الناجحين في الحياة وتساعدنا على تحقيق أكبر قدر ممكن من الفاعلية والنجاح فيما يتعلق بالتواصل بالعالم الخارجي والناس من حولنا.

### فما هو المقصود بمفهوم تأكيد الذات "أو التوكيدية"؟

يعتبر مفهوم التوكيدية من المفاهيم الحديثة في مجال علم النفس، ويمكن أن نستخلص من أبحاث العلماء المختصين التعريف التالي: توكيد الذات يعني بكل بساطة أن يكون الفرد قادرا على التصرف في مختلف المواقف الاجتماعية بطريقة واثقة تسمح له بحماية مصالحه وحقوقه دون إضرار بالآخرين أو بمصالحهم،

### الثقة بالنفس:

لذلك نجد أن الثقة بالنفس تعتبر من أهم الركائز التي يستند إليها تأكيد الذات. إن الثقة بالنفس هي مفتاح تفجير المواهب والكفاءات، وبدونها تبقى قدرات الإنسان على تطوير ذاته كامنة ومشلولة الفاعلية. بدون الثقة بالذات سيعجز الشخص عن اكتشاف ما ينطوي عليه من قدرات هائلة على تنمية وتطوير ذاته، وحتى إذا نجح في ذلك فقد لا يتبقى له من الطاقة ما يمكنه من تدريب قدراته على بناء علاقات سليمة متكافئة مع الآخرين.

لذلك يكون الهروب عن التعامل مع الآخرين، ويكون الخوف من الارتباط بهم، أو الفشل في إدارة العلاقة معهم، وانسحاق الشخصية، يكون كل ذلك نتيجة منطقية، وعرضا متوقعا من أعراض ضعف الثقة بالنفس. من هنا تصبح الثقة بالنفس أولى ركائز الشخصية التوكيدية.

### التعبير عن المشاعر :

المشاعر والأحاسيس هي انعكاس صور الأحداث والأشخاص على لوحة الشخصية الإنسانية، ومن خلالها حيث يواجه ما يسره وما يحزنه، ومن يرتاح إليه ومن يزعجه، وما يرضيه وما يغضبه. هذه الانطباعات تترجمها المشاعر والأحاسيس، والتي تظهر على قسَمات وجه الإنسان، وعبر أحاديثه وكلامه.

والأمر الأهم هو أن الصحة النفسية تتطلب دائما شجاعة إبداء الرأي التي يفقدها أصحاب المستويات المنخفضة من تأكيد الذات، لهذا نجد أن حرية التعبير عن المشاعر والقدرة على الإفصاح عن الأحاسيس والحاجات الشخصية بحرية هي الركيزة الثانية من حيث الأهمية في وصف تأكيد الذات. وتتضمن خاصية حرية التعبير عن المشاعر أن يكون الفرد شجاعا في الإفصاح عن المشاعر السلبية والإيجابية، وبالطريقة المناسبة التي تحقق الكسب لجميع الأطراف الداخلة في مواقف التفاعل الاجتماعي. وعند انخفاض مستوى التوكيدية يتردد الإنسان ويتهيب من إبداء مشاعره، بسبب ارتفاع مستويات القلق والمخاوف الاجتماعية التي تتملك هؤلاء الأشخاص. إن البعض من الناس يصعب عليه التعبير عن رضاه أو انزعاجه تجاه الآخرين، بينما هو أو هي يحتقن داخليا بتلك الأحاسيس والمشاعر.

وفي حالته السوية يفصح الإنسان عن مشاعره تجاه الأشياء والأحداث، مما يجعله أكثر حيوية وتفاعلا مع الحياة، ويجدد نشاطه النفسي والعاطفي، وينظم علاقته بما حوله. وقد يقمع الإنسان مشاعره، مما يصيب الشخصية بالوهن ويضعف تفاعله بالواقع المحيط به. وهذا ما ينبغي أن يواجهه بالعلاج النفسي والتوجيه والممارسة العملية.

### القدرة على حماية الحقوق الشخصية واحترام الذات:

تعتبر التوكيدية قدرة يمكن اكتسابها وتطويرها، وتتمثل في التعبير عن المشاعر والدفاع عن الحقوق الشخصية عندما تخترق دون تهديد حقوق الآخرين ومصالحهم.. ونظرا لما تمثله هذه الخاصية من أهمية في معالجة أنواع كثيرة من الاضطراب النفسي والقلق الاجتماعي والاكتئاب والتوتر النفسي الناتج عن التعرض للضغوط النفسية، فقد تحولت الأذهان في الفترات الأخيرة إلى ابتكار كثير من البرامج لتدريب هذه القدرة. وابتكار هذه البرامج أصبح بالإمكان التخفيف من كثير من الأعراض المرضية التي يلعب فيها القصور في المهارات الاجتماعية دورا ملحوظا في إثارة الاضطراب والقلق الاجتماعي والاكتئاب. وقبل الدخول في تفاصيل هذا البرنامج، نشير فيما يلي إلى بعض الحقائق الخاصة بهذا المفهوم.

### التوكيدية في نقاط

أصبح مفهوم التوكيدية من المفاهيم المستقرة، التي أثبتت فائدتها في العلاج النفسي والسلوكي، كما تنوع استخدامها بحيث أصبحت تشير إلى أكثر من معنى، وباختصار، فإن التوكيدية تتضمن كثيرا من التلقائية، والحرية في التعبير عن المشاعر الإيجابية والسلبية معا. وهي عبارة أخرى تساعدنا على

تحقيق أكبر قدر ممكن من الفاعلية والنجاح عندما ندخل في علاقات اجتماعية مع الآخرين، أو على أقل تقدير، تساعدنا على أن لا نكون ضحايا لمواقف خاطئة، من صنع الآخرين ودوافعهم في مثل هذه المواقف.

**سؤالنا الآن:** ما الذي يجعل من خاصية تأكيد الذات مؤشرا للصحة النفسية وركيزة من ركائز الصحة النفسية؟ ولماذا تمثل التوكيدية أحد الجوانب التي ينبغي تدعيمها؟ ولماذا ننصح جمهورنا من المرضى والأسوياء أن يعملوا على تنميتها وتطويرها في الشخصية؟

من اليسير استنتاج إجابة هذا السؤال بإعادة النظر إلى ما ورد في السطور السابقة. فالتوكيدية تعني -من ضمن ما تعني- أن تكون لدينا القدرة على أن نعبر للآخرين عن أنفسنا ومشاعرنا، وهي بهذا المعنى تعني عدم الخوف من أن تطلع الآخرين على مشاعرك، بدلا من أن تخفيها بداخلك. ولهذا يسهل على التوكيدي أن ينمي علاقة سهلة ودافئة بالآخرين، بسبب ما تخلقه هذه الخاصية من طمأنينة متبادلة، وتواصل، وعدم خوف من كشف الذات. وفي بيئتنا العربية، يوجد أكثر من سبب يجعلنا نشجع على تنمية التوكيدية كطريق للصحة النفسية. فتنميتها:

- تساعد على تجنب كثير من جوانب الإحباط، والجوانب المنفرة التي ترتبط بطبيعة العلاقات الاجتماعية في بلادنا.
- ومن ناحية أخرى، عادة ما يحصل المتدربون في هذه الخاصية على مكاسب وفوائد إيجابية أكثر ممن هم أقل توكيدية. أي أن التعبير الإيجابي عن النفس يعود علينا بإيجابية مماثلة، مما يساعد على خلق حلقة حميدة من العلاقات الاجتماعية ( في الظروف العادية، وما لم يكن أحد الطرفين مصاب بمرض عقلي - فإن التفهم للآخرين، والتصرف بإيجابية معهم، سيدفع لنفس الاستجابة، مما سيزيد من فرص الاحتكاك والتفاعل الإيجابي بين الطرفين ).
- ولأن التوكيديين يتكلمون أكثر، ويعبرون عن مشاعرهم في داخل الجماعة بحرية أكبر، فهم يعطون للآخرين فرصة أكثر للتعبير المماثل عن مشاعرهم. ومن ثم، فإن التعبير عن المشاعر بثقة يخلق جوا إيجابيا سهلا، ويساعد على تنمية جو اجتماعي دافئ وبناء. كل ذلك يجعل من هذه الخاصية من أحد المتطلبات الرئيسية للصحة بشكل عام ولمقاومة الآثار السلبية للضغوط النفسية بشكل خاص.

فإلى أي مدى أنت قادر على تأكيد الذات؟ وفي أي المواقف تظهر قدرتك على تأكيد الذات؟ وفي أي المواقف تجد صعوبة في تأكيد ثقتك بالنفس؟ وفي أي المواقف تجد صعوبة في التعبير عن نفسك؟ وكيف يمكنك تدريب هذه المهارة في شخصيتك؟ هذه هي الأسئلة التي سنجيب عنها في الجزء التالي.

## الفصل 3

### أخطاء في فهم تأكيد الذات

يلاحظ أي معالج نفسي سلوكي مهتم بتدريب تأكيد الذات أن نسبة كبيرة من المتدربين خاصة في البدايات الأولى من التدريب، قد يسلك أو يتصرف على نحو عدواني وصاخب مع الآخرين. بعبارة أخرى، قد يفسر البعض منا التوكيدية تفسيراً سلبياً خاطئاً. ومن ثم تصبح التوكيدية بالنسبة لهذا البعض مرادفة للغضب، والصياح، والتسلط، ومواجهة الآخرين بعيوبهم، والإلحاح في الطلبات المعقولة أو غير المعقولة. بالطبع قد يتطلب التدريب على التوكيدية في البدايات الأولى ممارسة بعض هذه التصرفات بوعي وبدرجات محسوبة، لكن التوكيدية في معناها الصحي لا تتضمن هذا المعنى التهجمي - الطفلي، بل هي في الواقع قد تكون أحياناً بعكس هذا المعنى تماماً، ويتطلب تدريبها أن نتجنب:

١. نوبات الغضب والثورات الانفعالية، فأنت عندما تسمح لانفعال هدام منفرد كالقلق أو الغضب أن يسيطر عليك، فإنك بهذا تقيد حريتك في مواجهة مختلف أنواع الضغوط بما يناسبها من تفكير عاقل وضبط للانفعالات ومرونة في التعبير والسلوك الملائم.
٢. وتتضمن التوكيدية أن تضع حدوداً للانفعالات الشديدة كالغضب، فالغضب جنون مؤقت. فإذا كانت بعض تصرفات زملائك أو أطفالك أو أفراد أسرتك تثير غضبك الدائم، فمعنى ذلك أنك تسمح لهم باكتشاف أحد نقاط الضعف، التي يمكن أن تستغل منهم حتى ولو بحسن نية لإثارتك. ناهيك عن أن البعض من غير المقربين قد يتمنون إثارتك لإظهارك بصورة إنسان أحمق ومنفعل وطائش.

٣. صحيح أن الصحة النفسية قد تتطلب أحيانا التعبير عن انفعالاتنا بصدق، لكن التعبير التوكيدي يتطلب وعيك الواضح بنفسك وأنت في قمة الانفعال، كما يتطلب منك إدراكا جيدا للحدود التي يجب أن تكون قادرا عندها على الضبط الانفعالي.
٤. ومن خلال التدريب على ممارسة تأكيد الذات، تتمكن أيضا من التدريب على ممارسة مهارات اجتماعية وفرعية أخرى تمكنك من التعبير عن مشاعرك دون أن تسمح لنفسك أن تكون تحت رحمة بعض الاستجابات الانفعالية السلبية كالقلق، والغضب، والخوف الاجتماعي، والكآبة.
٥. وتساعدك هذه الخاصية من أن تتوقف عن الدخول في المنافسات والمواجهات الحمقاء، خاصة تلك التي تتضمن تعديا على أدوار الآخرين. مثال ذلك العلاقة بالروءساء أو الأساتذة، أو المشرفين. لعلك تتذكر أن دورهم يتطلب إعطاء أوامر أو توجيهات. امنحهم السلطة التي يتطلبها أدوارهم للدور الممنوح لهم. تذكر أيضا أنك تقوم بدور مماثل في مواقف أخرى، وأن القدرة على تأكيد الذات في مضمونها الصحي هي أن تخرج أنت والأطراف الداخلة معك في مختلف العلاقات الاجتماعية بالظفر والكسب المتبادل ما أمكن.
٦. ومن الأخطاء التي تساعدنا التوكيدية على تصحيحها أن لا نسرف - خلال عمليات التفاعل الاجتماعي - في المجادلة، أو محاولة إظهار أننا على حق، أو أن نبين للآخر أنه غير منطقي.
٧. والتوكيدية تعلمنا أن نتسامح مع أخطائنا، وأن لا نخلق مشكلات إضافية لنا أو لأحبائنا عندما نخطئ. إنها تعلمنا أن المجادلة والمكابرة والإصرار على الخطأ لا يعالج ما يواجهنا من مشكلات تتطلبها الحياة الاجتماعية السوية كما تتطلب التوكيدية - بل تخلق مشكلة إضافية قد تكون أسوأ مما لو أنك قد تسمح للأمور أن تسر سيرها الطبيعي، أذلك. لو أنك اعترفت بالخطأ وأظهرت أنك لم تكن تعنى ما حدث من أخطاء، وانك ستراعى مستقبلا أن تتجنب ذلك<sup>٢</sup>.
٨. كما نتعلم منها أننا يجب أن تكون على قدر من المهارة وتأكيد الذات بحيث ترفض أن يجزنا أحد إلى مجادلة أو مناقشة سخيفة أو مملة. إنها تعلمنا أن يكون لدينا قدر من حرية التعبير بأن نبين للشخص الآخر وبوضوح أنك لا تريد الدخول في مهاترات، أو جدل، وأنك لن ترضى بأقل من مناقشة هادئة قائمة على الاحترام المتبادل.

<sup>٢</sup> خاصة مع الذين لا يجدي معهم أسلوب المكابرة والجدال. مثال هذا، إذا استوقفك رجال الأمن أو الشرطة للتفتيش، أو إثر خطأ مروري معين، أو شك في خطأ، فإنك بمحاولتك للجدل معهم وإظهار أنهم على خطأ، أو أنهم متحيزون لأنهم لم يوقفوا هذا أو ذاك مثلك، فإنك بهذا قد تعمل على تفاقم المشكلة، وليس حلها أو الإقلال من نتائجها السلبية المحتملة مستقبلا.



٩. كذلك نكتسب من خلالها أن نكون على وعى بالشعور والتصرف الملائمين خاصة عند تلقى النصائح التي يتبرع لإعطائها لك المحيطون بك بما في ذلك حتى الأصدقاء وأفراد الأسرة المقربين. فالغالبية العظمى من هذه النصائح تأتي من ظروف مختلفة، وتوضع من وجهة نظر مختلفة، وتعبّر عن احتياجات خاصة لدى هؤلاء الآخرين. كما أنها تعكس في الغالب، دوافعهم الشخصية التي مهما بلغ نبيلها، فإنها قد لا تعكس تماما فهمك الخاص للموقف الذي تتفاعل معه.

١٠. ولا يتعارض رفضك للجوانب الخاطئة من سلوك الآخرين نحوك من أن تحاول الاستفادة من ملاحظتهم، وأن تستفيد من تجاربهم وخبراتهم في التعامل مع المواقف المماثلة للمواقف التي تمر بك. أي أن التوكيدية تشجّع قدرتنا على ملاحظة أنواع السلوك الفعالة والناجحة اجتماعيا وصحيا. إنها تجعل من ملاحظة الآخرين وهم يمارسون بعض أنواع السلوك التي أنجحتهم في الحياة واجبا علاجيا هاما من واجبات التدريب واكتساب هذه المهارة. تذكر أن من متطلبات تدريب هذه المهارة - كما سنرى فيما بعد - أن تراقب النماذج الناجحة والسعيدة من البشر ممن يتسمون بدرجة عالية من الحرية والتلقائية وتأکید الذات، بما في ذلك تعبيراتهم البدنية واللفظية، ومهاراتهم الحركية واللغوية، وقدراتهم على مغالبة الانفعالات، وما يكون قد تطور لديهم من مهارات اجتماعية بديلة للتغلب على الانفعالات السلبية المثيرة للاضطراب.

والآن من الشيق أن تعرف أن بإمكانك أن تتعرف على مستوى قدراتك التوكيدية، وأن تحدد مصادر القوة والضعف في هذه الخاصية لديك، وذلك من خلال ما أمكن تحقيقه من وسائل لقياس هذه المهارة.



## الباب الثانى

التعرف علي محاور تأكيد الذات  
ومصادر القوة والضعف فيها

الفصل الرابع: مقياس متعدد المحاور لتقدير تأكيد  
الذات

الفصل الخامس: مقياس "اسأل نفسك





بإمكانك أن تتعرف على مستوى قدراتك التوكيدية، وأن تحدد جوانب القوة أو الضعف في هذه الخاصية. وبإمكانك أيضا أن تحدد المواقف التي تعجز فيها عن المطالبة بحقوقك، أو التعبير عن نفسك ومشاعرك سواء كانت متعلقة بالمنزل أو العمل أو السلطة أو الجنس الآخر. ولكي نيسر لك أن تتعرف على قدرات التوكيدية فقد وضعنا في هذا الفصل مقياسا متعدد المحاور يمكنك من التقييم النوعي لأنواع القصور والعجز في التعامل مع قطاع متباين من المواقف الاجتماعية المتنوعة، بما فيها:

١. تقدير مستوى شيوع استجابات تأكيد الذات في شخصيتك.
٢. تحديد المجالات النوعية المرتبطة بالعجز عن تأكيد الذات بما في ذلك أن تتعرف على مختلف الظروف والمواقف الاجتماعية والخارجية التي تشعر بالضعف والقصور في التعبير عن الذات.
٣. تحديد الأشخاص الذين تشعر خلال التفاعل معهم بالضعف، في خاصية التوكيدية وتأكيد المشاعر.
٤. تعرفك ربما لأول مرة على الخسائر التي أصابتك أو تصيبك نتيجة لما تعانیه من قصور في هذه المهارة.

ويعد هذا المقياس بداية حصر لهذه الجوانب تمهيدا لإخضاعها مباشرة للتدريب وفق الخطوات التي سنجملها لك في الفصول اللاحقة من هذا الدليل العلاجي.



## الفصل 4

### مقياس متعدد المحاور للتعرف على مستويات تأكيد الذات

يعرض هذا الفصل طريقة مبتكرة لتقدير مستويات تأكيد الذات. فمن خلال مقياس يحدد جوانب هذا المفهوم، ومدى شيوعها في سلوك الشخص قمنا بوضع هذا المقياس المتعدد المحاور والذي يتكون من أربعة أبعاد أساسية هي:

١. شيوع الاستجابة
  ٢. صعوبات التعبير والمواقف المرتبطة بالضعف.
  ٣. أنواع الناس الذين يرتبط التعامل معهم بضعف تأكيد الذات
  ٤. خسائر العجز عن تأكيد الذات
  ٥. صورة الذات
- وفما يلي وصف لبناء هذا المقياس وشروط تطبيقه وجوانب الفائدة فيه.

#### أولاً: تقدير درجة شيوع تأكيد الذات في الشخصية:

يتكون هذا المقياس من عدد من الفقرات تصف كل فقرة منها موقفا اجتماعيا مر أو يمر بك. المطلوب أن تقرأ كل منها فقرة فقرة وأن تقرر مدى شيوع السلوك الذي تمثله الفقرة بوضع دائرة حول الرقم الملانم في الخانة المقابلة بالطريقة الآتية:

١. .... لا يحدث ذلك إلا نادراً، وإذا حدث فلم يحدث خلال الشهر الأخير.
٢. .... حدث هذا مرات قليلة (من ١ إلى ٦ مرات) في الشهر الماضي.
٣. .... حدث ذلك كثيراً (من ٧ مرات فأكثر) خلال الشهر الماضي.

## تقديري لشيوع الجوانب التالية من السلوك كما يأتي:

رقم	العبارات	التقدير
١-	أن أرفض طلبا لشخص أراد أن يقترض نقودا مني.	١ ٢ ٣
٢-	أن أطلب خدمة أو معروفًا من شخص.	١ ٢ ٣
٣-	مقاومة الحاج من بائع أو مندوب شركة.	١ ٢ ٣
٤-	الاعتراف بالخوف.	١ ٢ ٣
٥-	أن أعبر لشخص تربطني به علاقة حميمة عن ضيقي بسبب شيء فعله أو قاله.	١ ٢ ٣
٦-	الاعتراف بجهلي وعدم معرفتي بموضوع ما يناقش.	١ ٢ ٣
٧-	أن أرفض طلبا لصديق يريد أن يقترض شيئا مهما (مثلا الكمبيوتر - الكاميرا - أو سيارتي).	١ ٢ ٣
٨-	مقاطعة صديق كثير الكلام.	١ ٢ ٣
٩-	أن أطلب نقدا بناءا.	١ ٢ ٣
١٠-	أن استوضح عن نقطة معينة غامضة في موضوع ما يناقش.	١ ٢ ٣
١١-	أن استوضح عما إذا كنت قد جرحت أو أخرجت مشاعر الآخرين.	١ ٢ ٣
١٢-	أن أعبر لشخص من نفس جنسي عن إعجابي به (أو بها).	١ ٢ ٣
١٣-	أن أعبر لشخص من الجنس الآخر عن حبي له (أو لها).	١ ٢ ٣
١٤-	أن أطلب بخدمة إضافية كان يجب أن تقدم (في مطعم، مثلا).	١ ٢ ٣
١٥-	أن أتناقش مع شخص آخر بصراحة عن نقد وجهه (أو توجهه) لسلوكي.	١ ٢ ٣
١٦-	أن أعيد أشياء اشتريتها نتيجة لعيب فيها (لمحل أو مطعم).	١ ٢ ٣
١٧-	أن أعبر عن رأي يختلف عن رأي شخص أتحدث إليه .	١ ٢ ٣
١٨-	أن أرفض علاقة أو رغبة جنسية يبدئها طرف آخر نحوي .	١ ٢ ٣
١٩-	أن أعبر لشخص ما عن مدي ظلمه بسبب تصرف خاطيء منه (أو منها).	١ ٢ ٣
٢٠-	أن أرفض دعوة لحفل أو (عزومة) من شخص لا أحمل له مشاعر إيجابية.	١ ٢ ٣
٢١-	أن أقاوم الحاج شخص أو جماعة لتناول مشروبات أو خمر .	١ ٢ ٣
٢٢-	أن أرفض القيام بعمل غير مرغوب، وغير عادل يطلبه مني شخص مهم.	١ ٢ ٣
٢٣-	أن أطلب بارجاع شيء أو أشياء تم استلافها من قبل.	١ ٢ ٣
٢٤-	أن أعبر لصديق أو زميل عن عدم ارتياحي عندما يقول أو يفعل شيء يضايقني	١ ٢ ٣
٢٥-	أن أطلب من شخص التوقف عن شيء يضايقني في مكان عام (كالتدخين).	١ ٢ ٣



٢٦-	توجيه نقد لصديق.	١	٢	٣
٢٧-	توجيه نقد لزوجتي (أو زوجي).	١	٢	٣
٢٨-	أن أطلب مساعدة أو نصيحة من شخص معين.	١	٢	٣
٢٩-	أن أعبر عن حبي لشخص معين.	١	٢	٣
٣٠-	أن أطلب اقتراض أو استلاف شيء أحταجه.	١	٢	٣
٣١-	أن أعبر عن رأيي في مناقشة عامة لموضوع مهم..	١	٢	٣
٣٢-	أن أصر علي موقف في موضوع مهم.	١	٢	٣
٣٣-	أن أدم وجهه نظر صديق يتناقش مع صديق آخر.	١	٢	٣
٣٤-	أن أعبر عن رأيي لشخص لا أعرفه معرفة جيدة..	١	٢	٣
٣٥-	أن أقاطع شخص، وأطلب منه إعادة وجهه نظر لم أسمعها جيداً.	١	٢	٣
٣٦-	أن أعارض شخص حتى ولو كنت أعرف أن ذلك سيضايقه (أو يضايقها).	١	٢	٣
٣٧-	أن أعبر لشخص عن خيبة أمني فيه، أو أنه خذلني .	١	٢	٣
٣٨-	أن أطلب من شخص أن يتركني بمفردي.	١	٢	٣
٣٩-	أن أعبر لصديق أو زميل عن إعجابي بشيء جيد قاله أو فعله.	١	٢	٣
٤٠-	أن أعبر لشخص عن تأييدي لوجهه نظر جيدة قالها في اجتماع عام.	١	٢	٣
٤١-	أن أعبر لشخص عن مدي سروري بلقائي به أو تعرفي عليه.	١	٢	٣
٤٢-	أن أمتدح عملاً مبدعاً أو ماهراً.	١	٢	٣
٤٣-	أن أرفض إلحاحاً لتناول أطعمة أو مشروبات لا تناسبني (صحياً، مثلاً).	١	٢	٣
٤٤-	أن أطلب من معارفي وجيرتي أو أقاربي الحد من عمل أشياء تسبب الضيق لي أو لأسرتي (إثارة ضوضاء مثلاً).	١	٢	٣
٤٥-	أن أطلب من شخص أن يقلل من إلحاحاته المستمرة.	١	٢	٣
٤٦-	أطلب أن تكون الزيارات لي بموعد أو باتصال سابق.	١	٢	٣
٤٧-	أن أعبر أمام رئيسي في العمل عن عمل إيجابي قمت به.	١	٢	٣
٤٨-	أن أبث شكواي من تصرف مجحف.	١	٢	٣
٤٩-	أن أعبر عن احتجاجي إذا تقدمني شخص ما في صف أو طابور.	١	٢	٣
٥٠-	مواقف أخرى:			
٥١-		١	٢	٣
٥٢-		١	٢	٣
٥٣-		١	٢	٣
٥٤-		١	٢	٣

لاحظ أن العبارات السابقة لا توجد بها عبارات صحيحة أو خاطئة، لأن الهدف من هذا المقياس ليس قياس ذكائك أو إمكانياتك علي التصرف المثالي. إنه محاولة لإعانتك علي كشف شيوخ أو عدم شيوخ بعض أساليبك في التفاعل مع مواقف اجتماعية هامة تمر بك أو بغيرك، وتمهد لا ستكشاف مدى ما تشعر به من راحة أو انزعاج نتيجة لأدائها من جانبك. ومن المطلوب منك أن تحاول أن تجب علي عباراته بالطريقة الموضحة أعلاه. اختر أكثر المواقف التي تتعرض لها بشكل دائم ( ١٠ مرات أو أكثر شهريا). ضعها هنا، ثم انظر للمقياس التالي في الفصل القادم للتعرف علي ما تشعر بها نحو استجاباتك التوكيدية من راحة أو انزعاج:

أكثر ١٠ مواقف تشعرني بالعجز عن تأكيد الذات

١.	
٢.	
٣.	
٤.	
٥.	
٦.	
٧.	
٨.	
٩.	
١٠.	

## ثانيا: مقياس صعوبات التعبير عن تأكيد الذات:

الآن وقد تعرفت علي بعض أفعالك أو تصرفاتك الدالة علي تأكيد الذات والتعبير عن مشاعرك بحرية في مواجهة بعض المواقف الاجتماعية الهامة التي تمر بك، من المطلوب منك الآن أن تقدر مدى شعورك بالراحة أو الانزعاج عما صدر أو يصدر منك من تصرفات في هذه المواقف. ولهذا نطلب منك أن تجب عن نفس العبارات السابقة في المقياس السابق بطريقة مختلفة: كما في المقياس السابق أطلب منك أن تقرأ عبارات المقياس فقرة فقرة وأن تعبر عن مدى شعورك بالراحة أو بعدم الراحة (أو صعوبة) التعبير عما يمثله كل فعل أو سلوك، بوضع إحدي الأرقام الخمسة التالية:

١. أشعر بصعوبة شديدة جدا في فعل ذلك
٢. أشعر بعدم الراحة في التعبير عن ذلك
٣. شعوري محايد عندما أفعل ذلك (أي لا أنزعج ولا أرتاح)
٤. أشعر بالراحة عندما أفعل ذلك في هذا الموقف
٥. أشعر بكثير من الارتياح عندما أفعل ذلك في هذا الموقف

رسم	الصفات	درجة الشعور بالراحة أو الانزعاج
٠١	أن أرفض طلبا لشخص أراد أن يقترض نقودا مني.	١ ٢ ٣ ٤ ٥
٠٢	أن اطلب خدمة أو معروفا من شخص.	١ ٢ ٣ ٤ ٥
٠٣	مقاومة الحاج من بائع أو مندوب شركة.	١ ٢ ٣ ٤ ٥
٠٤	الاعتراف بالخوف.	١ ٢ ٣ ٤ ٥
٠٥	أن اعبر لشخص تربطني به علاقة حميمة عن ضيقي بسبب شيء فعله أو قاله.	١ ٢ ٣ ٤ ٥
٠٦	الاعتراف بجهلي وعدم معرفتي بموضوع تجري مناقشته.	١ ٢ ٣ ٤ ٥
٠٧	أن أرفض طلبا لصديق يريد أن يقترض شيئا مهما (مثلا الكمبيوتر - الكاميرا - أو سيارتي).	١ ٢ ٣ ٤ ٥
٠٨	مقاطعة صديق كثير الكلام.	١ ٢ ٣ ٤ ٥
٠٩	أن اطلب نقدا بناءا.	١ ٢ ٣ ٤ ٥
١٠	أن استوضح عن نقطة معينة غامضة في موضوع تجري مناقشته.	١ ٢ ٣ ٤ ٥
١١	الاستيضاح عما إذا كنت قد جرحت مشاعر الآخرين أو أخرجتهم.	١ ٢ ٣ ٤ ٥
١٢	أن اعبر لشخص من نفس جنسي عن إعجابي به (أو بها).	١ ٢ ٣ ٤ ٥
١٣	أن اعبر لشخص من الجنس الآخر عن حبي له (أو لها).	١ ٢ ٣ ٤ ٥
١٤	طلب خدمة إضافية كان يجب أن أقدم (في مطعم، أو محل مثلا).	١ ٢ ٣ ٤ ٥
١٥	أن اتناقش مع شخص آخر بصراحة عن نقد يوجهه (أو توجهه) لسلوكي.	١ ٢ ٣ ٤ ٥
١٦	أن أعيد أشياء اشتريتها نتيجة لعيب فيها (لمحل أو مطعم).	١ ٢ ٣ ٤ ٥
١٧	أن اعبر عن رأي يختلف عن رأي شخص اتحدث إليه.	١ ٢ ٣ ٤ ٥
١٨	أن أرفض علاقة أو رغبة جنسية يبدئها طرف آخر نحوي.	١ ٢ ٣ ٤ ٥
١٩	أن اعبر لشخص ما عن مدي إجحافه بسبب تصرف خاطئ منه (أو منها).	١ ٢ ٣ ٤ ٥
٢٠	أن أرفض دعوة لحفل أو (عزومة) من شخص لا أحمل له مشاعر إيجابية.	١ ٢ ٣ ٤ ٥
١٩	أن اعبر لشخص ما عن مدي إجحافه بسبب تصرف خاطئ منه (أو منها).	١ ٢ ٣ ٤ ٥

رقم	درجۃ السوء بالواجب أو الإغراج	١	٢	٣	٤	٥
٢٠.	أن أرفض دعوة لحفل أو عزومه من شخصاً أحمل له مشاعر إيجابية.	١	٢	٣	٤	٥
٢١.	أن أقاوم الحاج شخص أو جماعه لتناول مشروبات أو خمر.	١	٢	٣	٤	٥
٢٢.	أن أرفض القيام بعمل غير مرغوب، وغير عادل يطلبه مني شخص مهم.	١	٢	٣	٤	٥
٢٣.	أن أطلب بلارجاع شيء أو أشياء ثم استلافها من قبل.	١	٢	٣	٤	٥
٢٤.	أن أعبر لصديق أو زميل عن عدم ارتياحي عندما يقول أو يفعل شيء يضايقني.	١	٢	٣	٤	٥
٢٥.	أن أطلب من شخص التوقف عن شيء يضايقني في مكان عام (كالتدخين).	١	٢	٣	٤	٥
٢٦.	توجيه نقد لصديق.	١	٢	٣	٤	٥
٢٧.	توجيه نقد لزوجتي (أو زوجي).	١	٢	٣	٤	٥
٢٨.	أن أطلب مساعدة أو نصيحة من شخص معين.	١	٢	٣	٤	٥
٢٩.	أن أعبر عن حبي لشخص معين.	١	٢	٣	٤	٥
٣٠.	أن أطلب استلاف شيء احتاجه.	١	٢	٣	٤	٥
٣١.	أن أعبر عن رأيي في مناقشة عامة لموضوع مهم..	١	٢	٣	٤	٥
٣٢.	أن أصر على رأي أو موقف في موضوع مهم.	١	٢	٣	٤	٥
٣٣.	أن أدم وجهه نظر صديق يتناقض مع صديق آخر.	١	٢	٣	٤	٥
٣٤.	أن أعبر عن رأيي لشخص لا أرفه معرفه جيدة..	١	٢	٣	٤	٥
٣٥.	أن أقاطع شخص وأطلب منه إعادة وجهه نظر لم أسمعها جيداً	١	٢	٣	٤	٥
٣٦.	أن أعارض شخصاً حتى ولو كنت أعرف أن ذلك سيضايقه (أو يضايقها).	١	٢	٣	٤	٥
٣٧.	أن أعبر لشخص عن خيبة أمني فيه، أو أنه خذلني.	١	٢	٣	٤	٥
٣٨.	أن أطلب من شخص أن يتركني بمفردي.	١	٢	٣	٤	٥
٣٩.	أن أعبر لصديق أو زميل عن إعجابي بشيء جيد قاله أو فعله.	١	٢	٣	٤	٥
٤٠.	أن أعبر لشخص عن تأييدي لوجهه نظر جيدة قالها في اجتماع عام.	١	٢	٣	٤	٥
٤١.	أن أعبر لشخص عن مدي سروري بحديثي أو لقائي معه.	١	٢	٣	٤	٥
٤٢.	أن أمتدح عملاً مبدعاً أو ماهراً.	١	٢	٣	٤	٥
٤٣.	أن أرفض دعوة لتناول أطعمه أو مشروبات لا تناسبني (صحياً، مثلاً).	١	٢	٣	٤	٥
٤٤.	أن أطلب من معارف أو أقاربي أو جيرتي التوقف عن عمل أشياء تسبب لي أو لأسرتي الإزعاج (إثارة ضوضاء مثلاً).	١	٢	٣	٤	٥
٤٥.	أن أطلب من شخص أن يقلل من إلحاحه المستمر.	١	٢	٣	٤	٥
٤٦.	أن أطلب أن تكون الزيارات لي بموعد أو باتصال سابق.	١	٢	٣	٤	٥

٤٧.	١	٢	٣	٤	٥	ان اعبر امام رئيسي في العمل عن عمل ايجابي قمت به.
٤٨.	١	٢	٣	٤	٥	ان ابيت شكواي من تصرف مجحف.
٤٩.	١	٢	٣	٤	٥	ان اعبر عن احتجائي اذا تقدمني شخص ما في صف أو طابور.
						مواقف أخرى يصعب عليك التعامل معها بفاعلية
٥٠.	١	٢	٣	٤	٥	
٥١.	١	٢	٣	٤	٥	
٥٢.	١	٢	٣	٤	٥	
٥٣.	١	٢	٣	٤	٥	
٥٤.	١	٢	٣	٤	٥	

**لاحظ أن هذا المقياس ليس قياسا للذكاء أو لقدرتك علي التصرف المثالي.**  
إنه محاولة لإعانتك علي تكشف ما يواجهك من صعوبات في التعبير والتصرف بحرية في مختلف المواقف الاجتماعية الهامة بالنسبة لك. ومن المطلوب منك بعد أن أجبت علي عباراته بالطريقة الموضحة أعلاه. أن تختار أكثر ١٠ مواقف (استجابات) تجد صعوبة قوية في التعبير عنها، وتتمنى أن تغيرها و تتغلب عليها. ضعها في الجدول الآتي ، ثم انظر للفصول التالية للتعرف على أساليب معالجتها.

**أكثر ١٠ استجابات أجد صعوبة قوية في ممارستها  
وأتمنى أن أكتسب مهارة التغلب عليها**

١.	
٢.	
٣.	
٤.	
٥.	
٦.	
٧.	
٨.	
٩.	
١٠.	

## ثالثاً: مقياس مَن من الناس تشعر بضعف قدراتك على التعبير عن المشاعر؟

الآن وقد امكنك أن تقدر مدى شيوع وتكرار بعض أفعالك أو تصرفاتك إزاء بعض المواقف الاجتماعية التي تمر بك وأن تقدر مدى شعورك بالراحة أو الانزعاج عما صدر أو يصدر منك من تصرفات، من المطلوب منك الآن أن تحدد مع من تمتلكك مشاعر الانزعاج وضعف مهارة تأكيد الذات. وكما في المقياسين السابقين من المطلوب منك أن تقرأ العبارات التالية من هذا المقياس فقرة فقرة وأن تعبر عن مدى شعورك بالراحة أو بعدم الراحة أو الصعوبة في التعبير عن نفسك مع هذا الشخص أو الأشخاص الذين تمثلهم كل عبارة بوضع دائرة حول رقم إحدى الإجابات الخمسة التالية:

١. أشعر بصعوبة شديدة جداً في التعامل مع هؤلاء الأشخاص أو هذه الفئة من الناس.
٢. أشعر بعدم الراحة في التعامل مع هؤلاء الأشخاص أو هذه الفئة من الناس.
٣. شعوري محايد في التعامل مع هذا الشخص أو هذه الفئة من الأشخاص (أي لا أنزعج ولا أرتاح).
٤. أشعر بالراحة في التعامل مع هذا الشخص أو هذه الفئة من الأشخاص.
٥. أشعر بكثير من الارتياح في التعامل مع هذا الشخص أو هذه الفئة من الأشخاص.

رقم	العبارات	درجة الشعور بالراحة				
الأشخاص:						
٠١.	الوالدان	١	٢	٣	٤	٥
٠٢.	زملاء العمل والدراسة	١	٢	٣	٤	٥
٠٣.	الغرباء والأجانب.	١	٢	٣	٤	٥
٠٤.	الأصدقاء القدامى	١	٢	٣	٤	٥
٠٥.	شريكي "أو شريكتي" في الحياة الزوجية	١	٢	٣	٤	٥
٠٦.	رئيسي أو مديري في العمل	١	٢	٣	٤	٥
٠٧.	الأقارب	١	٢	٣	٤	٥
٠٨.	الأطفال	١	٢	٣	٤	٥
٠٩.	المعارف	١	٢	٣	٤	٥
١٠.	الباعة والسكرتارية أو المندوبين عن الشركات	١	٢	٣	٤	٥

١١.	وجود أكثر من شخصين.	١	٢	٣	٤	٥
١٢.	الجيران.	١	٢	٣	٤	٥
١٣.	أشخاص من غير ديني.	١	٢	٣	٤	٥
١٤.	أشخاص من فئة جنسية مختلفة (رجال أو نساء)	١	٢	٣	٤	٥
١٥.	الأشخاص المهمين (أو المرموقين اجتماعياً)	١	٢	٣	٤	٥
١٥.	أذكر أي أشخاص آخرين مثل:					
	-١	١	٢	٣	٤	٥
	-٢	١	٢	٣	٤	٥
	-٣	١	٢	٣	٤	٥

من القائمة السابقة حدد أكثر خمس أنواع من الأشخاص الذين تشعر بالضيق والتوتر عند التعامل معهم:

١.	
٢.	
٣.	
٤.	
٥.	

#### رابعاً: مقياس خسائر العجز عن تأكيد الذات:

الآن وقد أمكنك أن تقدر مدى شيوع وتكرار بعض أفعالك أو تصرفاتك إزاء بعض المواقف الاجتماعية التي تمر بك وإن تقدر مدى شعورك بالراحة أو الانزعاج عما صدر أو يصدر منك من تصرفات ومع من الناس تشعر بضعف مهاراتك على تأكيد الذات، من المطلوب منك الآن أن تحدد الخسائر التي أحقت بك نتيجة للعجز عن تأكيد الذات والتعبير عن المشاعر. وكما في المقياسين السابقين من المطلوب منك أن تقرأ العبارات التالية من هذا المقياس فقرة فقرة وأن تعبر عن مدى الخسائر التي تمثلها كل عبارة من العبارات التالية نتيجة لضعف المهارات التوكيدية. ضع علامة X أمام أي عبارة تعتقد أنها أحقت بك نتيجة للضعف مهارات الشخصية في تأكيد ذاتك.

الخصائص	رقم
أن أحظى بالاعتراف بما أقوم أو قمت به من إنجازات وأعمال	.٠١
العجز عن الحصول على مساعدات خارجية	.٠٢
اهتمام الأشخاص المقربين كالزوج " أو الزوجة "	.٠٣
التقدير والاهتمام بما أقول أو أفعل	.٠٤
الإصغاء لما أقول	.٠٥
الحصول على عمل	.٠٦
الترقية	.٠٧
زيادة الراتب "أو الحصول على درجات دراسية أعلى"	.٠٨
النجاح في الحصول على مقابلة للقيام بعمل أطمح له	.٠٩
التعامل بفاعلية مع الرؤساء أو المرءوسين	.١٠
أن أحقق شيئا مختلفا تماما أو جديدا.	.١١
تحقيق صداقة عميقة بالجنس الآخر	.١٢
الزواج من شخص جذاب	.١٣
الانفراد بنفسه عندما أرغب في ذلك	.١٤
الشعور بالراحة عند التعامل مع أجنبي أو غرباء	.١٥
الحصول على خدمة ممتازة (مثلا من الفنيين وعمال الخدمات)	.١٦
التعرف على ناس مهمين	.١٧
تحويل المواقف المحبطة إلى مصدر للإشباع	.١٧
أن لا أظهار باللطف والأدب في كل الأوقات	.١٨
أن أعطي أوامر	.١٩
أتقدم بالتماسات	.٢٠
الحصول على دعم مادي.	.٢١
تجنب الوحدة و تحقيق علاقات اجتماعية مرغوبة خسائر أخرى حرمت منها بسبب ضعف المهارات التوكيدية:	.٢٢
.١	
.٢	
.٣	
.٤	
.٥	
.٦	



## خامسا: الخلاصة و ملخص بجوانب القوة والضعف وما تتطلع لتحقيقه من خلال الأداء على المقاييس السابقة:

الآن لخص في هذا الجدول (جدول صورة الذات) درجاتك على كل مقياس من المقاييس السابقة:

### جدول خلاصة صورة الذات

١. أكثر جوانب الضعف شيوعا كما أراها	
٢. المواقف والمجالات المرتبطة بالعجز	
٣. الأشخاص الذين تشعر معهم بذلك	
٤. الخسائر التي أحاق بك أو تعاني منها نتيجة لضعف هذه المهارة	
٥. ما تتطلع لتحقيقه الآن*	
٦. ما تتطلع لتحقيقه بعد شهر من الآن*	
٧. بعض الفنيات التي ستستخدمها لتحقيق تطلعاتك الآنية*	
٨. بعض الفنيات التي ستستخدمها لتحقيق تطلعاتك المستقبلية*	

• ينصح بتأجيل كتابة البنود والخانات التي أمامها علامة (\*) لحين الانتهاء من الفصول التالية.

### مثال

#### " حالة ياسر الزايد "

ظن ياسر ان حياته تبدأ كما كان يرسم لها من آمال و توقعات: الانتقال من نجاح إلى مزيد من النجاح والتفوق. إنه الآن في السابعة والعشرين من عمره و قد تخرج من كلية الطب بتقدير ممتاز، وهو يعمل الآن- عندما قدم لي- في إحدى المستشفيات الجامعية كطبيب مقيم يعد الدكتوراه. حياته من الناحية الأكاديمية ممتازة دائما. تزوج حديثا من طبيبة بنفس المستشفى تصغره بعامين. يقطنان معا في شقة مجاورة لوالديه. بدأت مشكلات ياسر تتفاقم في الآونة الأخيرة لأنه كما ذكر لي: " قد فقد السيطرة على كل شيء في المنزل وفي العمل، و أصبحت صورته مهتزة أمام زملائه و أساتذته"، و كأن هذا لم يكن كافيا، فحياته الزوجية تتعرض للمعاناة نتيجة لتزايد الصراع بين زوجته ووالدته، وكما ذكر "لم اعد مسيطرا على أحد إذا

تدخلت والدتي غضبت زوجتي، وإذا حاولت أن أرضى زوجتي غضبت والدتي. " و الآن " لا ادري ان كنت أستطيع أن أمارس حياتي المعتادة لقد كانت دراستي في الطب نعيما إذا قيست بما أعانيه الآن. فأنا سعيد طالما أنني اعرف ماهو المطلوب مني وأعده بأحسن صورة ممكنة، أما الآن فلا يوجد شيء من هذا كل حياتي مفاجآت وصراعات وتناقضات، ولم أندرب على التعامل مع هذه الأشياء. أصبحت ضعيف الشخصية و عاجز تماما عن توجيه حياتي كما أتوقع لها.

### خلاصة صورة الذات كما رسمها ياسر

<ul style="list-style-type: none"> <li>• أن أتناقش بصراحة عن نقد يوجه لسلوكي.</li> <li>• أن أعبر عن ضيقي لشخص تربطني به علاقة حميمة.</li> <li>• أن أطلب نقداً أو توجيهها بناءاً.</li> <li>• أن أعبر لشخص ما عن مدي ظلمه بسبب تصرف خاطيء منه (أو منها).</li> <li>• توجيه نقد لزوجتي (أو زوجي).</li> <li>• أن أطلب مساعدة أو نصيحة من شخص معين.</li> </ul>	٩. أكثر جوانب الضعف شيوعاً كما أراها
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أن أعبر لوالدتي عن ضيقي بسبب تدخلها الدائم في حياتي</li> <li>• أن أطلب من زوجتي أن تقلل من تنقاداتها لي.</li> <li>• أن أعبر أمام رئيسي في العمل عن إنجازاتي الإيجابية في الممارسة والبحوث.</li> </ul>	١٠. المواقف والمجالات المرتبطة بالعجز
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الوالدان</li> <li>• زوجتي</li> <li>• الأستاذ المشرف</li> </ul>	١١. الأشخاص الذين تشعر معهم بذلك
<ul style="list-style-type: none"> <li>• عدم الاعتراف بما أقوم به من إنجازات وأعمال</li> <li>• التعامل بعد الفاعلية مع الرؤساء</li> <li>• علاقات زوجية متوترة للغاية</li> </ul>	١٢. الخسائر التي أحاقّت بك أو تعاني منها نتيجة لضعف هذه المهارة
	١٣. ما تتطلع لتحقيقه الآن*
	١٤. ما تتطلع لتحقيقه بعد شهر من الآن*
	١٥. بعض الفنيات التي ستستخدمها لتحقيق تطلعاتك الآنية*
	١٦. بعض الفنيات التي ستستخدمها لتحقيق تطلعاتك المستقبلية*

## • ينصح بتأجيل كتابة البنود والخانات التي أمامها علامة (\*) (لحين الانتهاء من الفصول التالية).

الكشف عن مصادر الضيق وصعوبات الحياة الاجتماعية: أعطيت المقاييس السابق لياسر، فساعدت في توضيح كثير من جوانب المعاناة الراهنة في حياته. فقد أوضحت لياسر بشكل واضح مصادر المشكلات التي يواجهها في الوقت الحالي وأنها ترتبط بشكل أساسي بضعف مهاراته الاجتماعية و معاناته من القلق الشديد في التعامل مع الأشخاص الذين تربطه بهم صلات حميمية اي الزوجة والأم واساتذته. لقد كان ياسر عندما قدم طالبا للعلاج على وشك الطلاق من زوجته، وعلى وشك المواجهة الغاضبة مع روءساءه في العمل مما كان سيكلفه خسارة شديدة في فقدان وظيفته أو على الأقل فقدان الأمل في انهاءه علاقته بالمشرف.

و ساعدت درجاته على المقاييس والمناقشات اللاحقة لتطبيقها ساعدت من الناحية العلاجية بشكل خاص في رسم خطة العلاج و تعديل السلوك و تحديد الفنيات التي راينا استخدامها لعلاج مشكلاته بما في ذلك التدخل السريع في الوصول لحلول مقبولة و تدريبه على ممارسة بعض المهارات المساعدة له على التحكم و التحكم في الكوارث التي كان من المرجح له أن يواجهها. و يلخص الجدول أعلاه خلاصة ما وصل إليه ياسر في وصفه لذاته و تلخيصه لمشكلاته.

## تدريب

الآن:

١- حدد بعض المشكلات أو الصعوبات الاجتماعية التي تواجهك في الوقت الحالي. قد تكون علاقة متوترة مع أحد الأصدقاء، أو خلاف مع رئيسك في العمل، أو صراعات أسرية، وقد تكون مشكلة عاطفية، أو ربما دراسية ولكن يلعب فيها العمل النفسي الدور الأساسي.

٢- أجب عن المقاييس السابقة. لخص إجابتك و ضع خلاصتها باستخدام جدول صورة الذات التالي:

## جدول خلاصة صورة الذات

الصعوبات الاجتماعية التي أواجهها هذه الأيام:	
	أكثر جوانب الضعف شيوعاً كما أراها
	المواقف والمجالات المرتبطة بالعجز
	الأشخاص الذين تشعر معهم بذلك
	الخسائر التي أحاقّت بك أو تعاني منها نتيجة لضعف هذه المهارة
	ما تتطلع لتحقيقه الآن *
	ما تتطلع لتحقيقه بعد شهر من الآن *
	بعض الفنيات التي ستستخدمها لتحقيق تطلعاتك الآنية *
	بعض الفنيات التي ستستخدمها لتحقيق تطلعاتك المستقبلية *

ينصح بتأجيل كتابة البنود والخانات التي أمامها علامة لحين الانتهاء من الفصول التالية.

قارن إجاباتك بحالة يأسر أعلاه وكيف أنه لخص جيداً ما يعانيه من صعوبات اجتماعية ارتبطت بعجزه عن تأكيد الذات وافتقاده لمهارة التعامل مع الأشخاص الحميمين بما فيهم زوجته والدته.

الآن اطلع على الفصل التالي (الخامس) للتعرف على المزيد من جوانب الضعف في المهارات الاجتماعية، و تعرف على الفصول الثلاثة اللاحقة لنفس الفصل لتتعرف على أهم تقنيات تعديل السلوك والعلاج السلوكي المعرفي لمشكلاتك ومشكلات يأسر.

## مقياس -إسأل نفسك- تمهيدا للتغيير وتعديل السلوك

قبل أن تبدأ عملية العلاج و قبل الدخول في أي برنامج لتدريب المهارات الاجتماعية، ينبغي تحديد جوانب عامة من القصور في المهارات الاجتماعية في الممارسات الشخصية وفي حياتك المهنية. ويتطلب ذلك منك أن تجب على قائمة "إسأل نفسك" التالية. إنها تتكون من ٢٦ سؤالاً، ومن المطلوب منك أن تجب عن هذه الأسئلة على أوراق منفصلة، وأن تذكر خلالها ما تستطع أن تتذكره من أمثلة و براهين ونماذج معززة لإجاباتك. احتفظ بهذه الأوراق في مكان خاص بك وتابع مقدار التغيير فيها طوال فترات التدريب ما بين الحين والآخر.

### قائمة إسأل نفسك

القائمة التالية تشتمل على مجموعتين من الأسئلة:

- الأولى منهما مكونة من ١٦ سؤال تكشف إجاباتك عنها عن مهاراتك و قدراتك الأساسية في السلوك الاجتماعي.
- أما المجموعة الثانية فتتعلق بمهاراتك على إدارة حياتك المهنية و عملك بكفاءة و فاعلية.

من المفترض أن إجاباتك على هذه الأسئلة ترسم لك خريطة شاملة لمصادر القوة والضعف في السلوك الاجتماعي، إنها ببساطة تعرفك بذاتك فيما يتعلق بنجاحك أو فشلك في الحياة الاجتماعية، و ترسم لك الخطوات التي تتطلع إليها لتحقيق ما تصبو إليه من تغيير اجتماعي و بناء ثقة بالذات و صقل مهاراتك على فهم الآخرين وذاتك في علاقاتك بهم.

لهذا من المطلوب أن تجب عن كلا المجموعتين بأمانة وموضوعية. تذكر أن إجاباتك عن هذه الأسئلة ستكون ملكا خاصا لك ليس من المفروض أن يطلع عليها أحد إلا برغبتك

ولأهداف مهنية وبموافقتك في حالة ما إذا كنت تتلقى برنامجا علاجيا لصقل مهاراتك الاجتماعية. لاتنس في هذه الحالة أن تصحب معك إجاباتك للمعالج أو المدرب النفسي لك.

ومن المفترض أن يتناقش معك معالجك فيها بالإضافة إلى إجاباتك على المقاييس السابقة الخاصة بالسلوك التوكيدي. ومن المفترض أيضا، أن تصلا معا ( أنت والمعالج ) إلى اتفاق واضح بشأن ما تتسم به من جوانب قوة أو ضعف. و أن تحدد معا و تتفقا على أهداف العلاج، الذي يشمل عدد مرات الزيارة وجدولة كل مرة منها، والهدف من كل جلسة، فضلا عن التوقعات العلاجية وتقنيات العلاج التي ستتفقا عليها.

## المجموعة الأولى

### المهارات العامة والقدرات

إسأل نفسك:

#### ١. هل أنا ناجح اجتماعيا؟

(بمعني هل تعتقد أن الناس تسعد لرؤياك وأنتك تسعد بصحبتهم؟ أم أن الناس تتجنب رؤيتك وأنت بالمثل تتجنب رؤيتهم وتقلل من احتكاك بهم إلا للضرورة)

#### ٢. مع من من الناس أشعر بالراحة؟

(بمعني هل يوجد أشخاص معينين تسعد بهم أم أنك تسعد بكل من تحتك به؟ وهل الناس الذين تسعد برؤياهم يتمثلون معك مهنيا و عقليا مثلا؟ وهل هم مناسبون لك في المركز الاجتماعي؟ أم أنهم أعلى منك مركزا؟ أم هم أقل منك مرتبة؟ هل هم من نفس الجنس، أم من الجنس الآخر؟)

#### ٣. مع من من الناس لا أنسجم ولا أشعر بالراحة؟

(مثلا هل يوجد أشخاص معينين لا أنسجم معهم ولا أشعر بالراحة؟ وهل هؤلاء لا تجد نفسك متفقا معهم في الراي والسلوك؟ مالذي يجعلهم مصدر ضيق لك؟ وما هي تلك الخصائص والسمات التي تجعلك تنفر منهم ولا تود اللقاء بهم؟ هل نفورك منهم وإحساسك بعدم الراحة معهم نتيجة لصفات سلبية فيهم؟ أم أنهم يخلقون لديك إحساسا بالنقص و عدم الكفاءة؟)

#### ٤. مالذي يمنعني بشكل خاص من تقبل بعض الناس و التعامل معهم بالراحة؟

(أي هل تحاول أن تتغلب على مشاعر النفور لديك من البعض بحيث تكون متقبلا لهم؟ أم أنك لا تكترث و لا تجهد نفسك في محاولة كسبهم و تقبلهم؟)

#### ٥. هل يعبر الناس من حولي عن ضيقهم بي بشكل واضح و مباشر؟

(إذا كان ذلك كذلك وتعتقد بالفعل أن البعض يواجهك بالهجوم وعدم التقبل، فمن هؤلاء؟ هل هم: زملاء؟ معاونون؟ رؤساء؟ زبائن؟ شباب صغار في

السن؟ كبار و مسنين؟ أقارب؟ غرباء؟ لماذا يهاجمونك؟ وكيف يعبرون عن عدم حبهم لك وعدم تقبلهم؟ باللفظ؟ أم الاعتداء؟ هل تجد مبررا لسلوكهم؟ أم أنك مجرد إنسان شديد الحساسية؟ هل تنزعج و تخسر بسبب مواهباتهم لك؟ ما هي جوانب الخسارة؟ )

٦. هل تعتقد أن بعض الناس من حولك يفهمونك بحق ويقدرونك أكثر من غيرهم؟

(إذا كان ذلك كذلك فمن هم هؤلاء؟ وهل يفهمون احتياجاتك ونقاط قوتك؟ وهل يعرفون جيدا أهدافك؟ ولماذا أنت كذلك؟)

٧. هل الناس من حولي أو على الأقل بعضهم يتقبلونني بحق؟

(من هم هؤلاء وهل تقبلهم لك على حق؟ وإذا لم يكن كذلك فلماذا؟)

٨. هل أعاني من بعض التصرفات و العادات السلوكية التي أعتقد أنها تنفر الناس من حولي؟

(ما هي تلك العادات المنفرة في تصورك؟ هل هي مهمة لك من وجهة نظرك؟ هل تبرر نفورهم منك؟ هل بإمكانني أن أغيرها؟)

٩. هل أنا إنسان متقلب المزاج؟

(بمعني هل يراني البعض متقلب الانفعالات؟ و لا يمكن التنبؤ بسلوكي؟ و

أنني مرة راض ومرة ساخط؟ هل يروني شخصا يصعب إرضاءه؟ هل أخلط اموري المهنية و علاقتي الخارجية بحالتي المزاجية؟ وهل بمقدوري أن أفصل مشاعري الشخصية من تعاملاتي مع الآخرين؟ )

١٠. هل يوجد حولي من الناس من يحظي بثقتي و أشعر معهم بالقرب والحميمية؟

(مثلا: هل لي علاقات وثيقة و أصدقاء خارج نطاق الأسرة؟ أم أن علاقتي محدودة بالأسرة وفي نطاق ضيق؟ هل علاقتي ممتدة لتشمل أصدقاء مهنة؟ أصدقاء شخصيين؟ إذا لم أكن علي علاقات وثيقة بأحد، فلماذا؟)

١١. هل أنت مستعد للتعلم من الآخرين؟

(هل تشعر أنك تملك الكثير من المعرفة والعلم ببواطن الأمور لدرجة أنك لا تحتاج لأن تتعلم من أحد؟ هل تنظر للأمور بنظرة موضوعية؟ وأن من الممكن معالجتها بالتعاون مع البعض؟ هل تقر بأخطائك إذا ارتكبت خطأ ما؟ هل أتقبل بأريحية نقدا خارجيا من الآخرين بدون أن أغضب؟ وأحتاج، وأنني اتعلم من انتقاداتهم لي؟ هل أتفاوض عند الحاجة للوصول إلى ارضية مشتركة من التفاهم إذا حدث صراع ما؟)

١٢. هل أنا من النوع الذي يغفر ويعفو؟

(مثلا: هل أنت من النوع الذي ينسى الإساءة و يغفر الخطأ إذا ارتكب أحد ما خطأ في حقك؟ إذا لم تكن من النوع الذي ينسى الإساءة فلماذا؟ هل

تستمتع بينك وبين نفسك باجترار مشاعر الانتقام والرغبة في الثأر من الذين أخطأوا في حقك؟ )

١٣. هل تثور و تغضب بسرعة وتفقد قدرتك على التحكم في انفعالاتك؟  
(قد يكون الغضب أحيانا له ما يبرره، ولكن هل يعني الغضب عندما تغضب أن تفقد سيطرتك على نفسك؟ هل تشعر بالراحة مباشرة بعد نوبة الغضب؟ كيف يكون شعورك لاحقا؟ إحساس بالانتصار؟ التشفّي؟ أم بالذنب ولوم الذات؟)

١٤. هل أبحث دائما عن وجود دوافع شخصية لتصرفات الآخرين و سلوكياتهم؟

(من الواقعي أن تكون للناس بعض الدوافع الشخصية تفسر سلوكهم وأفكارهم تجاهنا، و لكن ما تعتقد أنك تتسم بالموضوعية في أحكامك على الآخرين؟ وهل تنتظر قبل أن تحدد أفكارك نحوهم؟ أم تعتقد أن أحكامك عليهم سريعة و لا تقبل الخطأ؟)

١٥. و أخيرا إذا طلب منك أن تختار أفضل صديق تعاشره، فهل تختار نفسك؟

(إذا كانت إجابتك بالوافقة فلماذا؟ وما هي الصفات الإيجابية التي تجعل منك صديقا جديرا بالمعاشرة؟ إذا كانت بالرفض فلماذا؟ حدد بالضبط السمات والصفات التي تجعلك توافق، وتلك التي تجعلك ترفض اختيارك لذاتك)

## المجموعة الثانية

### مهارات الحياة المهنية والعمل

١. هل أنا عادل فيما أتخذ من قرارات خاصة بمن يعملون تحت إشرافي وإمرتي؟

(هل تحب أن تعمل تحت إشراف شخص يماثلك وله اساليب مماثلة لأسلوبك في العمل؟ إذا كانت إجابتك سلبا، فهل تعتقد أن توقعاتك من الآخرين تتسم بالتطرف والمبالغة؟ وهل أنت بصراحة تستمتع بإيقاع الأذي بالآخرين؟)

٢. هل تشعر دائما بتجاهل زملائك لك أو تقليلهم لك ؟

(هل تشعر بان بعض زملائك يتميزون عنك و يحصلون على حقوق مهنية أكثر منك؟ هل يوجه لك اللوم حتى وإن كان الخطأ غير معروف المصدر؟ هل يتخطاك رؤسائك في الترقية و غيرها من مزايا العمل؟)

٣. هل أتوتر بشدة عندما أواجه بالصدفة زملاء العمل أو زبائني أو رؤسائي؟



(هل تشعر بانك في حاجة لمزيد من الثقة بإمكاناتك و قدراتك المهنية؟ و هل تتمنى أن تتلقى تدريبات نفسية في الاسترخاء و مقاومة التوتر النفسي في مجال العمل)

٤. إذا واجهت موقفا محرجا أو فشلا في العمل فهل يسهل على الاعتراف والتكلم عنه علنا مع الأصدقاء وزملاء العمل؟

(أم تشعر أن من الأفضل أن لا يتحدث الإنسان عن أخطائه في أداء العمل حتى لا تؤخذ عليه هذه الأخطاء فيما بعد؟ وهل تعتقد أن من الأفضل أن يحجب الشخص الحديث العلني عن أخطائه لأنه لا يوجد شخص جدير بالثقة والتفهم؟)

٥. إذا حدث خلاف ما مع الزملاء ، هل تحاول أن تحل المشكلة التي اثارت هذا الخلاف في وقتها وبون تأجيل أو تصعيد؟

(أم تشعر بان من الأفضل أن أهرب من الصراع و أن اقم بتأجيل المواجهة أو تجنبها بتاتا؟ )

٦. إذا طلب منك أن تمنح مزيدا من الوقت لأداء أعمال إضافية بعد انتهاء فترة العمل، فهل تحاول أن تساعد؟

٧. (هل تشعر بان مد يد المساعدة شيء طيب؟

أم أنك تبحث عن بعض الأعذار حتي لا تتخلى عن حقوقك؟ أم تعطي موافقة غامضة و موعد تعلم انك لن تحافظ عليه؟، وهل أنا من النوع الذي يعطي العمل حقه من جهد وحماس أم أنك تفضل تجنب المشكلات و احتمال الوقوع في الخطأ؟)

٨. في حالة الاختلاف مع أحد زملاء العمل في الرأي أو التصرف، فهل تتصرف معهم بعدها بتجاهل و تتجنب التفاعل معهم قدر ما تستطيع؟

(مثلا: في حالات الاختلاف أو التصارع مع زملاء المهنة، هل تعمل على أن تتجنبهم بعد ذلك أم تتصرف عادي و كأن شيئا لم يحدث؟)

٩. هل أبدي رغبة حقة في تفهم الآخرين والاهتمام بمشكلاتهم؟

(أم أنك تشاركهم الكلام و تصغي لهم لأن هذا هو المطلوب مني أداؤه؟ )

١٠. عندما يطلب مني أن أفاتح أحد الزملاء أو العملاء والزبائن بأمر محرج أو مؤلم، فهل أفعل ذلك ببساطة وبسرعة؟

(أم أنني أحاول تأجيل المفاتحة لهم لأطول فترة ممكنة؟)

هل أعطي العمل الذي أقوم به حقه من جهد وعمل؟ وهل أمنحه كل ما يحتاجه من فاعلية؟

١١. هل أهتم برأي رؤسائي وزملائي فيما أعمل؟

(إنك شئت أم لم تشأ تخضع يوميا وفي كل لحظة لمراقبة الآخرين المقصودة وغير المقصودة، فهل أنت من النوع الذي لا تهتم بأراء الناس من حولك إذا اختلفت أراؤهم فيك عن ارائك في نفسك؟ وفي حالة اختلاف إدراكهم لك عما تحمل من آراء عن نفسك، فهل تعتقد أن الخطأ يرجع لهم في ذلك؟ أم لفشلك في إعطاء انطباع جيد و موضوعي عنك؟ أنظر للأطوار الشارح أعلاه بعنوان "صورة الذات في عين الآخر"، لتري كيف يمكن أن نحقق بعض الفائدة من آراء الناس فينا وانطباعاتهم عنا.)

### صورة الذات في عين الآخر

يوجد مساران أساسيان فيما يتعلق بكيفية إدراك الآخرين لك وإدراكك لهم وما يمكن أن تجنيه من فائدة نتيجة لذلك. **المسار الأول** هو أن ما يحمله الناس عنا من انطباعات وأحكام ما هو إلا مرآة لما نري أنفسنا عليه و ما نحمل عن أنفسنا من آراء وانطباعات. فإذا كان الآخرون يروننا على أننا جادين و مجتهدين مهنيا وشخصيا فإن من السهل علينا أن نري أنفسنا كذلك. لكن المشكلة التي يثيرها هذا المسار تنبدي في أننا نتحول نتيجة لاعتمادنا على آراء الآخرين وتحبيذهم أو عدم تحبيذهم لنا إلى عبيد لأرائهم فينا وفي أنفسنا و نصبح مقيدين بأحكامهم عنا وما يبدونه من إعجاب أو عدم إعجاب بما نفعل. ولأن المرايا تعكس صورنا أحيانا على غير ما هي عليه في الواقع فنبدو أصغر مما نحن عليه أحيانا أو أضخم مما نحن عليه في أحيان أخرى، فكذلك تتشوه آراء الآخرين عنا فيروننا في بعض الأمور أضخم مما نحن عليه وفي بعض الأمور الأخرى أقل مما نحن عليه من قدرات، ومن ثم تتشوه قيمتنا في أعيننا الخاصة مما يسبب المزيد من التبعية لآراء الآخرين فينا ومحاولاتنا الدائبة لاصطياد إعجابهم بنا حتي و لو جاء ذلك عل حساب الصحة النفسية والبدنية.

أما **المسار الآخر** فيتوقف عن هذا الآخر الذي يجب ان نستمد منه الرأي؟ فالمصدر الحقيقي للاستفادة من رأي الآخرين فينا وأحكامهم عنا يتكون عندما نسال أصدقائنا و غير أصدقائنا (من المحايدون والنقاد) فيما يدركوه فينا من عيوب أو مزايا. الاقتصار على الأصدقاء يعطينا أحكاما مشوهة في الاتجاه الإيجابي لأنهم يحملون لنا الحب ومن ثم قلن يروا فينا عادة إلا الجوانب الإيجابية (أو تضخيما لها)، ومن ثم تأتي أهمية رأي الآخرين ممن ليسوا بأصدقائنا أو ممن لا يحملون لنا نفس الحب والتقدير. يري "فونتانا" صاحب هذا الرأي أنه بالرغم من أننا نستمد بعض المزايا والإعجاب بأنفسنا من رأي الأصدقاء والأحباء فينا، فإننا يجب أن نمنح بعض الوقت والشكر لرأي الأطراف الأخرى المحايدة أو الموضوعية فينا، وأن نشكرهم في أعماقنا عما نبهونا إليه من عيوب أو مزايا\*. بعبارة أخرى فنحن نستمد الإعجاب بأنفسنا من أحيائنا ولكن الإدراك الموضوعي قد لا نستمده إلا من نقائنا والمحايدين.

Fontana (1990, pp. 17-1)

\* Fontana, D. (1990). *Social skills at work*. London: British Psychological Society and Routledge Ltd.

## الباب الثالث

### تطوير أساليب التواصل وتأكيد الذات

الفصل السادس: الأساليب الثلاثة في التواصل

الاجتماعي بالعالم

الفصل السابع: عملية التطوير الشخصي

في أربع خطوات





يتطلب تدريب التوكيد عادة أربع خطوات على النحو الآتي:

- ١- أن تبدأ بعملية تقييم وفحص للذات بمراجعة الفصلين السابقين بما فيهما من مقاييس، وإجاباتك على قائمة "اسأل نفسك" في الفصل الخامس السابق. تعرف من خلال تلك الفصول السابقة ومن غيرها من مصادر وبصورة مفصلة على مصادر ضعف القدرات التعبيرية عن المشاعر وتأکید الذات بما في ذلك:
  - أهم المواقف والظروف الاجتماعية والنفسية التي تعطل تأكيد الذات وتزيد من مستويات القلق الاجتماعي
  - ومع من من الأشخاص؟
  - وفي أي مكان (هل هي في المنزل أو مع أفراد الأسرة أو المقربين أم في مجالات العمل؟)
  - استعن بالمقاييس التي أوردناها في الفصل السابق و بملخص فحص الذات الذي قمت بوضعه و كذلك إجاباتك على الأسئلة التي وضعناها في الفصل الخامس.
- ٢- تتضمن الخطوة الثانية أن تتعرف على أساليب التواصل الفعال والناجح بالآخرين. وأن تعرف أن عملية التواصل بالآخرين تنطوي على ثلاثة أساليب ينبغي عليك أن تحددتها وأن تتدرب على كل منها بشكل مستقل (الفصل السادس).
- ٣- التدريب على فنيات السلوك التوكيدي والممارسة بما فيها المهارات البدنية والمهارات الاجتماعية والفنيات العلاجية.
- ٤- المتابعة ومراقبة الأداء



## الفصل 6

### الأساليب الثلاثة في التواصل الاجتماعي بالعالم

تتضمن الخطوة الأولى من خطوات التدريب على ممارسة تأكيد الذات والفاعلية الاجتماعية أن تتعرف على أسلوبك في التواصل بالآخرين من بين ثلاثة أساليب من التواصل هي: **السلبى والعدواني** و **أسلوب التعبير الصادق** عن مشاعرك "أي تأكيد الذات". وسنتعرف فيما يلي على كل أسلوب منها، و نماذج من كل أسلوب.

#### الأسلوب السلبى<sup>٢</sup>:

التواصل السلبى يعنى أن تعجز عن أن تعبر عن مشاعرك وأفكارك ورغباتك بطريقة مباشرة. والشخص الذي يستخدم هذا الأسلوب عادة ما يكثر من الابتسام، والتضحية بمصالحة أو رغباته الخاصة من أجل الآخرين، ويكثر من الصمت والموافقة، وكثرة الاعتذار، ونقد الذات، ومنها أيضا استخدام الصوت الهامس، والمتردد، ، والتهتهة، وتظهر على هذا النمط من الشخصية العلامات الدالة القلق خاصة بعد التفاعل بمجموعة من الأشخاص مثل برودة اليدين وتعرق راحتيهما، وجفاف الحلق، وتجنب التواصل البصري. و لأن السلبى غالبا لا يقل ما يعنيه، فإنه يبدو في عين الآخرين وكأنه لا يعنى ما يقل. ومن هنا يجيء الاستخفاف الاجتماعي والتجاهل لمثل هذا النمط من الأشخاص السلبيين.

بعبارة أخرى، إذا كانت السلبية هي أسلوبك المفضل فإنك تميل للتردد و عدم المباشرة عندما تريد أن تعبر عن رأي أو عندما تلتزم الإفصاح عن رغبة أو حاجة معينة. النمط السلبى من الأشخاص- بعبارة أخرى- لا يفصح للآخرين عن حقيقة ما يشعر به وتفاعلاته بالآخرين تتسم بالإسراف في التفكير والتردد أو الصمت واستخدام لغة بدنية توحى للطرف الآخر بأنه حر

التصرف واتخاذ القرار والمبادرة. الأشخاص الذين يميلون لاستخدام هذا الأسلوب السلبي غالباً ما يميلون إلى الإكثار من التبسم والتلعثم. يتحدثون عندما يعبرون عن آرائهم أو مشاعرهم بصوت يميل للخفوت والوهن وربما حتى التهديد والتلعثم وبكثير من فترات الصمت والتردد. وإذا ارتفع صوته فهو يرتفع عندما يريد أن يذكر أنه لا يفهم في هذا الموضوع أو ذاك أو أن هذا الأمر ليس من اختصاصه وأنه ليس في موقع يمكنه من إبداء رأيه حتى ولو كان موضوع النقاش يتعلق بأمور عامة لا تحتاج لخبرة خاصة.

وأصحاب النمط السلبي يعانون أكثر من غيرهم من المخاوف الاجتماعية ويهابون الآخرين ومن هم في مواقع السلطة لدرجة قد تعجز الواحد أو الواحدة منهن أن يتقدم بالتماس للحصول على عمل أو زيادة في الراتب أو إبداء رأي أو شكوى من قرار مجحف. وإذا طلب منه أو منها القيام بعمل لا يرغب في القيام به أو لا يستطيع أدائه، فإنه لا يعتذر ولكن قد يقبل به دون أن يعبر صراحة عن عدم رغبته في القيام به.

### إذا كان الأسلوب السلبي هو أسلوبك المعتاد

الأشخاص الذين يميلون لاستخدام هذا الأسلوب السلبي غالباً ما يميلون إلى الإكثار من التبسم والتلعثم.

وعندما يعبرون عن آرائهم أو مشاعرهم يتحدثون عن ذلك بصوت يميل للخفوت والوهن وربما حتى التهديد والتلعثم وبكثير من فترات الصمت والتردد.

وإذا ارتفع صوته فهو يرتفع عندما يريد أن يذكر أنه لا يفهم في هذا الموضوع أو ذاك أو أن هذا الأمر ليس من اختصاصه وأنه ليس في موقع يمكنه من إبداء رأيه حتى ولو كان موضوع النقاش يتعلق بأمور عامة لا تحتاج لخبرة خاصة.

إنك بعبارة أخرى إن كنت من أصحاب هذا الأسلوب، فإنك في الغالب تميل للتردد عندما تريد أن تعبر عن رأي أو عندما ترغب في الإفصاح عن رغبة أو حاجة معينة. صاحب هذا الأسلوب لا يفصح للآخرين مباشرة عن حقيقة ما يشعر به. تفاعلاته بالآخرين تتسم بالإسراف في التردد أو الصمت واستخدام لغة بدنية تعري الطرف الآخر في التفاعل بالسيطرة واتخاذ القرار والمبادرة.

ومن الصعب علي صاحب هذا الأسلوب أن يحمل مشاعر الحب أو التقدير لنفسه لأنه يجد نفسه عاجزاً عن التحكم في الأمور وضبطها. ولعل الميزة الوحيدة التي يكتسبها صاحب هذا الأسلوب أنه يتبنى هذه الطريقة من التفاعل يبدو للآخرين وكأنه غير مسئول مباشرة عما قد يحدث من أخطاء أو نتائج سلبية.

ومن أخطاء الأسلوب السلبي أيضاً أن صاحبه يدع للآخرين يقررون له في الكثير من الأمور الشخصية، ويكثر أو تكثر من استخدام عبارات الاعتذار أو الأسف عن أمور بسيطة قد لا يكون هو أو هي السبب الحقيقي في إثارتها أو في القيام بها.

ومن ناحية أسلوب التفكير يبدو أن صاحب الاستجابة السلبية يتبنى الكثير من المعتقدات الخاطئة التي تشوه من إدراكه لذاته وإدراكه للآخرين. فهو أو هي



لا يدع الآخرين يأخذون ذمام الموقف فحسب بل يترك لهم أن يخمنوا ما يود قوله، بدلا من أن يعبر عما يريد ببساطة ووضوح.

بينت البحوث أيضا أن أشخاص هذا النمط يتسمون بدرجة عالية من القلق الاجتماعي بكل ما في هذا النمط من أعراض عضوية وسلوكية، بما فيها التعرق وبرودة الأطراف والصعوبة الواضحة في التواصل البصري. الشخص السلبي باختصار لا يقدر رغباته الشخصية واحتياجاته وحقوقه، إنه يضع احتياجات الآخرين ورغباتهم في مرتبة أعلى من احتياجاته الشخصية. وربما لهذا السبب نجدهم يسمحون للآخرين بالتعدي والتجاوز.

ولعل الميزة الوحيدة التي نجنيها من هذا الأسلوب أنه يسمح لنا أن نبذو وكأننا غير مسئولين عما يجري، وأن هناك طرف آخر بيده اتخاذ القرار وحمايتنا من أي نتائج سلبية قد تحدث. وفي المقابل يفقد الشخص استقلاله، وقدرته علي بلورة احتياجاته، والتعبير عن مشاعره. ومن الصعب علي صاحب هذا الأسلوب أن يحمل مشاعر الحب أو التقدير لنفسه لأنه يجد نفسه عاجزا عن التحكم في الأمور وضبطها.

### الأسلوب العدواني<sup>٤</sup>:

يفهم البعض الأسلوب العدواني خطأ علي أنه أسلوب الأقوياء، والإيجابيين. في الأسلوب العدواني يكون بإمكانك أن تعبر عن حاجاتك ومشاعرك وأفكارك، ولكن مع التضحية بمشاعر وحقوق الآخرين. صاحب هذا الأسلوب يستهين بالناس ويسخر من متطلباتهم وأفكارهم. وفي الحالات المتطرفة يتسم هذا الأسلوب بالعدوان والتهمج المباشر عندما يواجه بإحباط أو أي معوقات لتحقيق ما يريده.

وفي الأسلوب العدواني يبدو الشخص متعاليا متباهيا بنفسه، أو بقوته وثروته، وكأنه فوق النقد و المؤاخذه. ويتخذ التعبير البدني نمطا مماثلا فالعين تحتك بالآخرين علي نحو مباشر ومتصل ومن غير تعبير متميز. الوضع البدني متصلب، مع تباعد القدمين، ووضع اليدين حول جانبي الجسم، الإيماءات جامدة، وأمرة.

### ومن الجوانب التي تميز أصحاب هذا النمط:

- الأسلوب العدواني مناقض للأسلوب السلبي، فهو أوهي يرغب دائما أن تكون له اليد الطولي في أي مناقشة حتى ولو كانت عابرة.
- صاحب هذا الأسلوب يعبر عن رأيه ويطالب بحقوقه علي حساب الآخرين ودون مراعاة لحقوقهم واحتياجاتهم.

<sup>4</sup> Aggressive style

- الصوت المرتفع ذي النبرات الحادة أو الاحتفاظ بالصمت علي مدي طويل وفي توقع أن ينفجر في أي لحظة.
- استخدام اليدين بكثرة في إشارات و توجيهات وعلامات عدم تقبل الآخر وطلب السكون منه.
- الميل للسخرية والتهكم.
- علاقاته الاجتماعية بالآخرين بما فيهم أفراد الأسرة والزملاء ومن هم أقل منزلة تميل للتسلط وإلقاء الأوامر.
- يتعامل مع حاجاته الشخصية بأهمية مبالغ فيها ويضعها في موقع أعلى علي حساب احتياجات الآخرين حتى ولو جاء ذلك علي حساب راحة الآخرين وقمع حريتهم في التعبير عن أنفسهم، أو تحقيقهم لطموحاتهم وإمكانياتهم علي النمو المستقل.
- لغتهم في التخاطب تميل للحدة وتنتشر فيها أفعال الأمر والنهي أكثر من تلك التي تحقق التواصل و تبادل الرأي.

### إذا كان الأسلوب العدواني هو أسلوبك المعتاد

صاحب هذا الأسلوب يستهين بالناس ويسخر من متطلباتهم وأفكارهم. وفي الحالات المتطرفة يتسم هذا الأسلوب بالعدوان والتهجم المباشر عندما يواجه بإحباط أو أي معوقات لتحقيق ما يريده. الأسلوب العدواني مناقض للأسلوب السلبي، لأن العدواني يرغب دائما أن تكون له اليد الطولي في أي مناقشة حتى ولو كانت عابرة، يتعامل مع حاجاته الشخصية بأهمية مبالغ فيها ويضعها في موقع أعلى حتى ولو تعارض تحقيقها مع احتياجات الآخرين و علي حساب راحتهم وقمع حريتهم في التعبير عن أنفسهم. لغة العدواني في التخاطب تميل للحدة وتنتشر فيها أفعال الأمر والنهي أكثر من تلك التي تحقق التواصل و تبادل الرأي.

وقد يفهم البعض الأسلوب العدواني خطأ علي أنه أسلوب الأقوياء، والإيجابيين، ولكن نتائجها في واقع سواء علي الفرد أو علي الآخرين ممن يتفاعل معهم تكون دائما سلبية بسبب ما تقود إليه من صراعات وتوتر. مشحونة بالصراعات والتوتر.

ولعل الفائدة التي يجنيها صاحب هذا الأسلوب في مواقف التفاعل هو الشعور بالزهو من نفسه بسبب الراحة الداخلية المؤقتة الناتجة عن الانفعال. وأصحاب هذا الأسلوب قد يحققون أهدافهم القريبة عندما يمكنهم السيطرة علي الآخرين وفرض الانصياع، ولكن علي المدى الطويل سيجد من الآخرين مشاعر عداة مماثلة، ومقاومة ورفضاً مماثلاً مما يسم حياتهم الاجتماعية بالصراع والإحباط ومشاعر الوحدة والاكتئاب علي المدى الطويل. بعبارة أخرى قد نستطع بهذا الأسلوب أن نفضض عن غضبنا وانفعالاتنا، ولكن الثمن الذي ندفعه نتيجة لهذا قد يكون باهظا بلغة الصحة النفسية والتوافق مع الآخرين واكتساب ثقتهم ومودتهم.

## أسلوب التعبير عن المشاعر وتأکید الذات<sup>٥</sup>:

في الأسلوب التوكيدي يستخدم الشخص طرقاً من التواصل تتسم بتقدير الذات و احترام النفس والحقوق الشخصية دون التقليل من احتياجات الآخرين وحقوقهم في التعبير والنمو المستقل. الأسلوب التوكيدي بعبارة أخرى ييسر على الشخص من أن يتواصل بالآخرين ويتفاعل معهم بسهولة وبطريقة تمكنه أو تمكنها من اكتساب التقدير والكسب المتبادل، وفي الآن نفسه يعمل على مساعدة الآخرين لتحقيق نفس الهدف أي أن ييسر لهم إمكانيات التعبير عن حاجاتهم وأن يساعدهم على تحقيق ذلك.

باختصار يتسم الأسلوب التوكيدي بالفاعلية، وبقوة التعبير المباشر عن المشاعر والحاجات دون خرق لحقوق الآخرين وحاجاتهم. الصوت الذي يستخدمه في عمليات التفاعل والتواصل يتراوح من الإصغاء إلي الكلام بدرجة ملائمة.

بعبارة أخرى، إذا اتسم أسلوب التواصل بالإصغاء المصحوب بالانتباه لوجهات النظر الأخرى مع استخدام الإشارات الدالة على تفهم مشاعر الآخرين ووجهات نظرهم، وإذا كان بمقدور صاحب هذا الأسلوب أن يبدأ حواراً أو ينهي نقاشاً، ويمتدح الآخرين ويتقبل مدائحهم، و كان قادراً على تحمل النقد بدون عداوة أو انتقام من قائله، وكان أسلوبه يبدى بوضوح التقبل للتفاوض وللحلول الوسطي التي لا تضر بأحد الطرفين، فأنت إذن تواجه الأسلوب التوكيدي في أو ضح وأكمل صوره.

والفوائد الاجتماعية والشخصية التي نجنيها من استخدام هذا الأسلوب متنوعة فمن خلال هذا الأسلوب يمكننا أن نطلب ونعبر عن متطلباتنا، أو نرفض الأشياء التي تتعارض مع احتياجاتنا ووقتنا بطريقة مباشرة وبسيطة. وعندما يتسم السلوك بتأكيد الذات، يمتلئ جو التفاعل ومواقف التواصل بالآخرين بالثقة المتبادلة والتعاطف. الصوت التوكيدي يميل للاسترخاء، ووضوح النبرات والحزم. التواصل البصري يلائم الموقف دون حملة أو انكسار، مما يثير لدى الآخرين إحساساً بالصدق والتفتح. الوضع الجسمي نشط ومتوازن ويلانم محتوى الرسالة التي نتلقاها أو موضوع التواصل.

### تعرف على أسلوبك في التواصل

لكي تحدد أسلوبك في التواصل الاجتماعي، اقرأ المواقف التالية التي يمثل كل منها موقفاً اجتماعياً يحتاج للتصرف، ثم اختر الإجابة الملائمة بوضع دائرة حول رقم الإجابة التي تلائمك من بين الاستجابات الثلاث أسفل كل عبارة.

<sup>٥</sup> Assertive style

## مقارنة بين أساليب التواصل الثلاثة

من حيث	الأسلوب السلبي	الأسلوب العدواني	الأسلوب التوكيدي
التعبير عن المشاعر	غير مباشر ولا يفصح عن رغباته بوضوح	أن تعبر عن حاجاتك ومشاعرك وأفكارك، ولكن مع التضحية بمشاعر وحقوق الآخرين.	يتسم الأسلوب التوكيدي بالفاعلية، وباستخدام عبارات مباشرة تعبر عن المشاعر والحاجات دون خرق لحقوق الآخرين وحاجاتهم
الصوت	متردد، متلعثم، منخفض، الإكثار من الصمت	الصوت عالي ومرتفع أو الالتزام بالصمت وكأنه مكره عليه وفي توقع أن ينفجر في أي لحظة.	الصوت التوكيدي يميل للاسترخاء، ووضوح النبرات والحزم.
التفاعل الاجتماعي	انسحابي، كثرة الاعتذار. و لأن السلبي لا يقل غالباً ما يعنيه، فإنه يبدو في عين الآخرين وكأنه لا يعني ما يقوله. ومن هنا يجيء الاستخفاف الاجتماعي والتجاهل لمثل هذا النمط من الأشخاص السلبيين.	صاحب هذا الأسلوب عادة ما يلجأ للاستهانة بالناس وتحقير مشاعرهم، والسخرية من متطلباتهم وأفكارهم. وفي الحالات المتطرفة يتسم هذا الأسلوب بالعدوان والتهجم المباشر عندما يواجه بإحباط أو أي معوقات لتحقيق ما يريده.	صاحب هذا الأسلوب يمكنه أن يعبر عن متطلباته، أو يرفض الأشياء التي تتعارض مع احتياجاته ووقته بطريقة مباشرة وبسيطة. بما مكانه أن يبدأ حواراً أو ينهي نقاشاً، ويمتدح الآخرين ويتقبل مدائحهم. يحتمل النقد بدون عداوة أو انتقام من قائله.
حماية الحقوق الشخصية	التضحية بمصالحه أو رغباته الخاصة من أجل الآخرين	تعبر عن حاجاتك ومشاعرك وأفكارك، ولكن مع التضحية بمشاعر وحقوق الآخرين	في الأسلوب التوكيدي يكون الشخص متقبلاً للتفاوض وللحلول الوسطي التي لا تضر بأحد الطرفين. في هذا الأسلوب نستطيع أن نطلب ونعبر عن متطلباتنا، أو نرفض الأشياء التي تتعارض مع احتياجاتنا ووقتنا بطريقة مباشرة وبسيطة
الخصائص الانفعالية والشخصية	تزايد القلق الاجتماعي، الخجل، والتوتر خاصة في مواقف التفاعل الاجتماعي	الشخص العدواني يبدو متعالياً متباهياً بنفسه، أو بقوته وثروته، وكأنه فوق النقد والمواخظة.	يميل للاسترخاء بما مكان الشخص أن يبدأ حواراً أو ينهي نقاشاً، ويمتدح الآخرين ويتقبل مدائحهم. يحتمل النقد بدون عداوة أو انتقام من قائله.
علامات عضوية	برودة اليدين وتعرق راحتيهما، وجفاف الحلق، وتجنب التواصل البصري والتقاء العيون.	التواصل البشري مباشر ومتصل ومن غير تعبير متميز. الوضع البدني متحفز للهجوم، الإيماءات جامدة، و أمره. استخدام اليدين بكثرة في إشارات و توجيهات وعلامات عدم تقبل الآخر.	التواصل البصري بشكل ملائم دون حملقة أو انكسار، مما يعكس إحساساً بالصدق والتفتح. الوضع الجسمي نشط ومتوازن وملامح لمحتوي الرسالة و موضوع التواصل.

## الموقف الأول

في محاضرة عامة أو في مسرح أو سينما- حيث تحتاج للتركيز والمتابعة- مجموعة من الأشخاص من خلفك يتبادلون الحديث بصوت عال يشتت انتباهك وتركيزك ولا يساعدك على الاستمتاع بالفيلم أو المحاضرة. المكان مزدحم و يصعب عليك أن تجد مكانا آخر تنتقل إليه. وضح كيف ستكون استجابتك من بين الاستجابات الثلاث الآتية:

١. لا أقول شيئا وأعاني في صمت.
٢. أنظر إليهم وأصرخ فيهم غيظا "ألا تحترمون الناس من حولكم، التزموا الصمت و إلا سأطلب طردكم خارج القاعة".
٣. أنظر خلفي أواجههم مباشرة قائلا: "صوتكم مرتفع ويشتت انتباهي، أرجو بعض الهدوء حتى أتمكن من المتابعة."

## الموقف الثاني

تدخل أحد المطاعم و تطلب نوعا تحبه وتفضله عن غيره من أنواع الطعام، و عندما يأتيك العامل به تفاجأ بأنه غير متقن الطهي أو مختلف عما طلبته، ويذكر لك العامل بأن طلبك الأصلي غير متوافر الآن ولكنه أتى لك بأفضل منه وبنفس الثمن، وضح كيف ستكون استجابتك من بين الاستجابات الثلاث الآتية:

١. لا أقول شيئا وأتناول طعامي في صمت.
٢. أنفجر من الغيظ وربما يعلو صوتي وأصرخ فيه "كيف يحدث ذلك؟ أي مطعم هذا، أغرب عن وجهي" وأغادر المطعم هائجا.
٣. أنظر في وجهه مباشرة، وأقول له في صوت حازم "لقد طلبت نوعا من الطعام أفضل، وهذا ما أريده الآن فحسب."

## الموقف الثالث

تقف في صف أو طابور، وقبل أن يجئ دورك تفاجأ بأن الموظف يخدم شخصا آخر أتى بعدك. وضح كيف ستكون استجابتك من بين الاستجابات الثلاث الآتية:

١. أنظر في وجه الموظف مباشرة، وأقول له في صوت مسموع حازم "هذا دوري أرجو الالتزام بذلك" وأتقدم لأخذ دوري.

٢. أخجل أن أقول شيئاً وألتزم الصمت فربما يكون لدى الموظف سبب مقبول ولا أريد إغضابه على أية حال.
٣. لا أتمالك نفسي، وأندفع نحو الموظف صارخاً بصوت عال، حاد " يا هذا، من أنت لتفعل إنك لا تستحق أن تكون في هذا المكان، هذا شيء لا يجب السكوت عليه، أين المدير."

## الموقف الرابع

السيدة " صابرين " تحاول أن تستمتع بوقتها في يوم أجازتها الأسبوعية وأن تستريح بعد عناء أسبوع من العمل المنهك، يذكر لها زوجها وهو جالس يطالع التليفزيون، أنه دعا بعض الأصدقاء الذين جاءوا المدينة بشكل مفاجئ للغداء اليوم، لأنهم سيرحلون في مساء نفس اليوم، وهو يود إكرامهم ويطلب منها أن تعمل حسابهم في الغداء اليوم. كيف ستكون استجابة السيدة "صابرين" من بين الاستجابات الثلاث الآتية:

١. تندفع نحو زوجها مباشرة وتواجهه مباشرة بكل ما تحمل من غضب " إنك إنسان أناني و ضعيف الشخصية، كيف لا تقدر ما فيه أنا من إرهاق وتعب، اتصل الآن واعتذر لهم، وإلا سأترك لك المنزل."
٢. تلتزم الصمت، وتبتلع غيظها، وتأمل أن يتعاطف معها وأن يقرأ أفكارها وما هي عليه من تعب و معاناة، وتظل تحدث نفسها بصوت غير مسموع " ياله من إنسان لا يفكر إلا في مصلحته، إذا كان يحمل لي ذرة من الحب فلا بد له أن يشعر بما أنا فيه الآن."
٣. تعبر مباشرة عن شعورها بأنها مرهقة و متعبة وتحتاج للراحة، وتقترح أن من الأفضل أن يدعوهم لتناول الطعام في مطعم خارجي وبهذه الطريقة سيستمتع الجميع بالوقت وستحظى هي براحتها المطلوبة.

## إلى أي نمط تنتمي أنت؟

### مزيد من التعرف واكتشاف الذات

من بين الأنماط الثلاثة من التواصل بالآخرين، حاول أن تحدد أسلوبك في معالجة المواقف التالية. فكر في كل منها جيداً، وحدد لكل منها الأسلوب الذي يصفك عند معالجة هذا الموقف. صنف إجاباتك وفق ما قرأته في هذا الفصل عن الأساليب الثلاثة من التواصل. اكتشف منها: هل أنت ميال للعوانية

والمشاكسة، أم أنك أميل للسلبية والخضوع، أم أنك من النمط الذي يعبر عن مشاعره بحرية وتأكيد الذات:

### كيف تتصرف في كل موقف من المواقف التالية:

١. بائع يحاول أن يبيعك شيئاً لا تحبه و لا تريد اقتنائه.
٢. تجلس في محاضرة أو مسرح أو سينما والناس من خلفك يتناقشون بصوت عالٍ.
٣. طبيبك يتركك في غرفة الانتظار أكثر من نصف ساعة.
٤. ابنك المراهق يستمع للراديو أو التلفزيون بصوت صاخب.
٥. تود أن ترجع شيئاً اشتريته من محل أو مطعم.
٦. جيرانك يستمعون للراديو أو التلفزيون و يرفعون الصوت لأقصى درجة.
٧. تريد أن تنهي علاقة اجتماعية غير مفيدة (أو ضارة بك).
٨. تقف في صف أو طابور ويحاول شخص ما أن يسبقك في الدور.
٩. صديق اقترض منك نقوداً ولم يعدها لك في وقتها.
١٠. تصلك فاتورة مطلوبة الدفع ولكنها مرتفعة الثمن وعالية التقدير.
١١. طلبك في المطعم غير مطهو جيداً.
١٢. العامل أو الفتى الذي استأجرته لأداء عملك يطالبك بالدفع بينما عمله ناقص أو غير مقبول.
١٣. تلتمس جميلاً أو معروفاً من الزوجة (أو الزوج).
١٤. تلتمس جميلاً أو معروفاً من صديق.
١٥. صديق يطلب من جميلاً أو معروفاً لا تود أن تقوم به.
١٦. زوجتك (أو زوجك) لا ينجز العمل المطلوب منه مثل التنظيف والغسيل ومتطلبات المنزل.
١٧. ابنك (أو ابنتك) لا ينجز العمل المطلوب منه مثل التنظيف والغسيل ومتطلبات المنزل.
١٨. زميلك (أو زميلتك) لا ينجز العمل المطلوب منه أو منها مما قد يعوق أدائك لعملك ويحملك جهداً أكثر.
١٩. تود أن تسأل سؤالاً ، ولكنك قد تشعر بأن شخصاً آخر قد يري أن سؤالك غير ملائم.

٢٠. تحب أن تعبر عن رأيك في وسط جماعة، ولكنك لا تثق من تقبلهم لرأيك.
٢١. تود أن تبدأ مناقشة موضوع معين ولكنك لا تعرف أحدا من الحاضرين.
٢٢. تجلس أو تقف بجوار شخص يدخل في مكان ممنوع فيه التدخين.
٢٣. زوجتك أو زوجك يتصرف بطريقة غير مقبولة.
٢٤. صديق يتصرف بطريقة غير مقبولة.
٢٥. صديقك يجي لزيارتك بدون موعد مسبق وقد يمنعك ذلك من الخروج لقضاء بعض الحاجات.
٢٦. تتحدث مع شخص آخر عن شيء هام ولكن لا يبدو أنه يصغي لك.
٢٧. صديقك يدعوك للغذاء من أجل عمل خاص به.
٢٨. تعيد بضاعة أو شيء اشتريته وتطلب استرداد نقودك، ولكن صاحب المحل يرفض ويقترح الاستبدال.
٢٩. تتحدث ولكن شخصا آخر يقاطعك.
٣٠. تليفونك يدق ولكنك لا تشعر بالرغبة في الرد.
٣١. الزوجة (أو الزوج) يتحدث إليك بطريقة فيها تصغير من شأنك.
٣٢. شخص يوجه لك انتقادا بدون وجه حق.



## الفصل 7

### خطوات أربع للتطوير الشخصي

في العادة، يتطلب تدريب التوكيدية وصقل المهارات الاجتماعية و حسن إدارتنا لحياتنا المهنية والعاطفية أربع خطوات على النحو الآتي:

١. تقييم الذات و تحديد مناطق الضعف والمواقف التي تشعر فيها بضعف القدرة على التعبير عن المشاعر، والافتقار للتوكيدية، وذلك من خلال الملاحظة الذاتية أو باستخدام وسائل القياس النفسي و مراقبة الذات و الملاحظة. وأن نضع هذه المواقف ومناطق الضعف مرتبة على حسب أهميتها في قائمة شخصية للذات.

٢. مراقبة الذات في مختلف المواقف الاجتماعية التي تظهر فيها صعوبات التعبير أو السلوك التوكيدي، فضلا عن أنواع السلوك التوكيدي الجديدة التي تتطلب الممارسة.

٣. ممارسة السلوك الجديد بطريق التخييل.

٤. الممارسة الفعلية في مواقف حية واقعية.

وفيما يلي شرح لكل خطوة منها:

#### الخطوة الأولى: تقييم الذات وتحديد مناطق الضعف

تتضمن الخطوة الأولى من التدريب أن تجمع، وتحدد المواقف المختلفة التي تشعر فيها بصعوبة تأكيد الذات، ويكون ذلك بالإجابة على المقاييس السابقة. ونقترح أن تبدأ باختيار أربع أو خمسة من المواقف التي تعبر عن ضعف مهاراتك الاجتماعية في التعبير عن مشاعرك وافتقارك لتأكيد الذات، وأن تضعها في قائمة مستقلة، وأن تتوفر فيها الشروط الآتية:

١. أن تكن المواقف التي اخترتها من المواقف التي تجد صعوبة في الوقت الحالي في التعامل معها بثقة وتوكيدية.

٢. أن الموقف يحدث بطريقة منتظمة ومتكررة، (على الأقل مرة كل شهر)، أي أنه من حيث الشيوع يمثل مشكلة لك ومن

المواقف التي تتكرر كثيرا في حياتك، أو الشبكة الوقوع.  
٣. أن تصنع الموقف بطريقة متوازنة، بحيث لا يكن عاما جدا ولا نوعيا جدا.  
ومن الأمثلة على الصياغات الشديدة العمومية:

- أعاني من ضعف في الشخصية
- إنني لا أحسن الحديث
- إنني مندفع
- لست ناجحا
- لست ذكيا

كما ينبغي أن لا تكن الصياغة شديدة النوعية والخصوصية ، مثلا:

- في اجتماع سابق منذ أسبوعين شعرت بأنني أهنت.
- لم أستطع أن أنتقم لنفسي
- أنني خسرت مبلغا من المال.
- تقطعت علاقتي مع أحد.

فمن الملحوظ أن الصياغة العامة جدا تجعل من العسير عليك القيام بعملية تشخيص جيد للأشخاص والمواقف التي يتعذر عليك خلالها أن تحقق قدرتك على تأكيد الذات. والصياغة الشديدة الخصوصية قد ترتبط بموقف يتعذر تكراره، ومن ثم فقد تستنفد جهدا لا ضرورة منه للتدرب على مواجهته، بينما قد لا يحدث مرة أخرى.

ومن الصياغات الجيدة التي تحقق التوازن المطلوب الأمثلة التالية:

- أشعر أنني أنفعل بشدة عندما أريد أن أعبر عن وجهة نظري في اجتماع عام.
- أجد نفسي أستاذ أكثر من اللازم لكي أقول رأيي في موضوع معروض للمناقشة، ومع ناس في مستواي أو أقل مني.
- أفراد أسرتي يشكون من أنني لا أعطيهم وقتا كافيا.
- ألاحظ أنني لا أستطيع أن أعذر عن ضيق وقتي إذا اتصل بي تليفونيا أحد الزملاء "للدراسة".
- أجد صعوبة في بدء محادثة، أو في استمرارها خاصة مع الأشخاص فيمواقع السلطة.
- زملائي يعتقدون أنني شديد الانفعال والغضب والاندفاع.

٤. أن يمثل الموقف أو المواقف التي اخترتها مشكلة فعلية تعاني منها، وتؤثر على الصحة النفسية، أو الجسمية، أو علاقاتك الأسرية والمهنية.

٥. أن تغطي المواقف التي اخترتها مجالات متنوعة كالمنزل والعمل والمدرسة .

## الخطوة الثانية: مراقبة الذات

ضع المواقف التي اخترتها في نموذج يماثل النموذج المرفق بعنوان المراقبة الذاتية لتأكيد الذات. راقب نفسك يوميا في كل موقف اخترته بالطريقة التالية:

- إملأ صورة من النموذج يوميا.
- حدد باستخدام مقياس يتراوح من صفر: ١٠ لكل موقف اخترته درجة شعورك بالراحة في التعبير عن السلوك التوكيدي، كذلك على نفس المقياس حدد درجة ما اكتسبته من مهارة في التنفيذ الملائم للموقف في كل مرة حدث فيها. مع مراعاة أن الدرجة صفر تعني: أنني غير راضى على الإطلاق عن أدائي (يعني لم أكن مرتاحا ولم أقم بالتعبير التوكيدي المناسب)، بينما ١٠ تعني أنك راض تمام الرضا عن مهارتك في الأداء التوكيدي للسلوك الذي اخترته للتدريب.

## استمارة المراقبة الذاتية

الموقف	مستوى المعاناة *	مهارة الأداء *
أمثلة		
• سأقوم باتصال تليفوني للاعتذار عن اموعد سابق.	صفر	صفر
• سأمنح ساعة يوميا من وقتي لأفراد أسرتي	٦	٣
• سناقش أحد الزملاء بسبب ما يشيعه عني.	٧	٨
• سأشرح لأسرتي الظروف التي أعاقنتني عن شراء متطلباتهم	٥	٤
سجل في الجزء الباقي بنفس النظام السابق أنواع السلوك التوكيدي التي ترجو تنفيذها اليوم أو خلال الأيام القادمة		
١.		
٢.		
٣.		
٤.		
٥.		
٦.		
٧.		
٨.		
٩.		
١٠.		

\* حدد باستخدام مقياس يتراوح من صفر: ١٠ بالنسبة لكل موقف اخترته درجة شعورك بالراحة في ممارسة المهارة الاجتماعية أو التوكيدية التي تمثلها كل فقرة، حيث أن الدرجة: صفر تعني: أنني

أعجز تماما عن ممارسة هذه المهارة، بينما ١٠ تعنى أنك تعاني من ممارسة هذه المهارة بدرجة خفيفة للغاية.

**\*\* حدد باستخدام مقياس يتراوح من صفر: ١٠ بالنسبة لكل موقف درجة ما اكتسبته من مهارة في ممارسة السلوك التوكيدي، حيث أن الدرجة: صفر تعنى أنني غير راضى على الإطلاق عن أدائي (يعنى لم أحقق أي إحساس بالراحة عند قيامي بأداء السلوك التوكيدي المطلوب) بينما ١٠ تعنى أنك راض تمام الرضا عن مهارتك في الأداء التوكيدي للسلوك الذي اخترته للتدريب.**

ولعملية المتابعة فوائد كثيرة من أهمها أنها ستمنحك صورة واقعية يومية عن مدى التحسن الذي تنجزه، ومن ثم ستتيح لك الفرصة لتكتشف الجوانب الخاصة من المواقف التي تشعر خلالها بالإعاقة عن التنفيذ الإيجابي للمهارة المكتسبة.

• احتفظ بالنماذج التي ملأتها في مكان أمين للعودة لها بين الحين والآخر

### الخطوة الثالثة: الممارسة الاستباقية بطريق التخييل والصور الذهنية

تأتى بعد ذلك مرحلة الممارسة، وتكون في البداية مسبقة على المستوى التخيلي. وعادة ما تتم الممارسة التخيلية للسلوك التوكيدي بعد مرور أسبوع من المراقبة الذاتية وفق الإجراء التالي الذي من شأنه أن يمنحك أقصى درجة ممكنة من المرونة في ممارسة التوكيدية في أي موقع، وبأكبر قدر ترغب فيه.

بعبارة أكثر تفصيلا كَوْن صورة حية في مخيلتك للموقف، كما لو كان صورة فوتوغرافية، تتحول تدريجيا لمشهد سينمائي يعرض أمامك المشهد بكل الحاضرين فيه، مواقعهم في المشهد، ما يقوله كل واحد منهم، وما يفعله، وسير الأحداث إلى اللحظة التي تتطلب منك أن تكون توكيديا. وعندئذ تخيل بنفسك الوضوح، سلوكك الخاص في هذا المشهد، بما في ذلك ما ستقوله أو ما ستفعله بصورة جيدة ترضى عنها في الموقف: الصورة التوكيدية التي حددتها لنفسك، والتي يجب أن تخلو من العدوانية والسلبية، أي السلوك الذي سيرضيك، وبيعت في نفسك إحساسا بالسرور والرضا إذا ما استخدمته في معالجة هذا الموقف. ليس بالضرورة أن يكون التصرف التوكيدي المتخيل تصرفا خارقا، أو شديد الجاذبية أو ملفتا للأنظار، إذ يكفي أن تكون أنت راضيا عنه فحسب. عد بعد ذلك لتخيل ما يحدث في المشهد نتيجة لتصرفك، ما الذي سيقوله الحاضرون أو ما سيفعلونه؟ حاول أن تكون إيجابيا بأن تتخيل ردود فعل إيجابية من قبل الآخرين. والحقيقة أن التصرف التوكيدي عادة ما يؤدي إلى استجابات طيبة من الآخرين. هذا بالرغم من أن بعض الاستجابات التوكيدية قد لا تلقى قبولا مؤكدا من الآخرين، وفي هذه الحالة، تذكر أن هدفك ليس أن تحصل على التأييد

الكامل بقدر ما تريد أن تعالج الموقف بأكبر قدر ممكن من الكفاءة، لا أن تتحكم في سلوك الآخرين، أو أن تتنبأ باستجاباتهم، أو أن تتلاعب بمشاعرهم. تبدأ جلسات التخيل بتركيز الذهن على موقف أو موقفين على الأكثر من المواقف الـ ١٠ من القائمة الشخصية كما أشرنا إليها في الخطوة الأولى. وليكن الموقفان اللذان تختارهما في البداية من المواقف السهلة التي لا يصعب عليك كثيرا مواجهتها توكيديا، ومن المواقف التي تتكرر كثيرا في حياتك، أو الوشيكة الوقوع.

ومن المفروض أن تستغرق الجلسات الأولى من جلسات التدريب ما يقرب من ١٥ دقيقة كل يوم، وأن يتم ذلك في مكان هادئ يمكنك فيه أن تركز جيدا، وأن لا تتعرض فيه لكثير من المشتتات. و يمكنك بالطبع أن تحقق مرونة أكثر في الجلسات المتأخرة، بحيث تختار الوقت والمكان، والكيفية، التي ستمارس بها التدريبات المطلوبة على نحو ملائم.

### ويتطلب التدريب على التخيل وتكوين الصور الذهنية أن:

١. تركز على الموقف الذي اخترته لتبدأ به الجلسة التدريبية، وأن تتخيل مثالا مجسما وعيانيا لهذا الموقف. اغلق عينيك، واجلس في استرخاء، ثم تخيل المشهد الذي تحدث فيه مشكلة التواصل الاجتماعي والتفاعل وكأنه صورة حية، بما في ذلك:

• أين حدث ( أو أين سيحدث)؟

• ومن هم الحاضرون فيه؟

• ومتى حدث أو سيحدث؟

• وأين موقعك في هذا الموقف؟ هل أنت جالس؟ أم واقف؟ وأين؟... الخ.

٢. كوّن صورة حية في مخيلتك للموقف، كما لو كان صورة فوتوغرافية، أو مشهد يشمل كل الحاضرين فيه، واقعهم في المشهد، ما يقوله كل واحد منهم، وما يفعله، وسير الأحداث إلى اللحظة التي تتطلب منك أن تمارس قدرتك على تأكيد الذات بالشكل الملائم.

٣. عندئذ تخيل بنفس الوضوح، سلوكك الخاص في هذا المشهد، بما في ذلك ما ستقوله أو ما ستفعله بصورة جيدة ترضى عنها في الموقف، أي الصورة التوكيدية التي حددتها لنفسك، أي السلوك الذي سيرضيك إذا استخدمته في معالجة هذا الموقف أو ذاك. ليس بالضرورة أن يكون التصرف التوكيدي المتخيل تصرفا خارقا، أو شديد الجاذبية أو ملفتا للأنظار، إذ يكفي أن تكون أنت راضيا عنه فحسب.

١. عد بعد ذلك لتخيل ما يحدث في المشهد نتيجة لتصرفك، ما الذي سيقوله الحاضرون أو ما سيفعلونه؟ حاول أن تكون إيجابيا بأن تتخيل ردود فعل إيجابية من قبل الآخرين. والحقيقة أن التصرف التوكيدي عادة ما يؤدي إلى استجابات طيبة من الآخرين. هذا بالرغم من أن بعض الاستجابات التوكيدية قد لا تلقى قبولا مؤيدا من الآخرين، وفي هذه الحالة، تذكر أن هدفك ليس أن تحصل على التأييد الكامل بقدر ما تريد أن تعالج الموقف بأكبر قدر ممكن من الكفاءة، لا أن تتحكم في سلوك الآخرين، أو أن تتنبأ باستجاباتهم، أو أن تتلاعب بمشاعرهم.
٢. أعد بعد ذلك نفس المشهد من جديد، إلى أن تجد نفسك راضيا وخاليا من التوتر عند تصرفك التوكيدي في الموقف، بنفس السياق الآتي:

- صورة حية للمشهد، كما لو كان صورة فوتوغرافية تتحول إلى:
- مشهد سينمائي متحرك، يقود تدريجيا إلى:
- أداء توكيدي يرضيك، ويستثير:
- استجابة (عادة ما تكون إيجابية)، من قبل الحاضرين في الموقف.
- كرر هذا الإجراء بنفس السياق للتدريب التوكيدي على مواقف أخرى.

### الخطوة الرابعة: الممارسة الفعلية وتقييم الأداء بنجاح

وأخيرا يجيء دور الممارسة الفعلية للمهارة المكتسبة. وعادة ما يتم الانتقال لهذه المرحلة بعد أسبوع من الممارسة التخيلية. بالطبع ستكون البداية ليست بالقوة التي نتوقعها، وقد يكون أداؤنا لما اكتسبناه بطريق التخيل أخرقا إلى حد ما، وذلك بسبب كثير من العوامل الخارجية التي يصعب حسابها تماما في مواقف التخيل. تذكر مع ذلك أن من المؤكد أن الاستمرار في الممارسة سيؤدي إلى التحسن المطلوب، وستتحول التوكيدية بمرور الوقت إلى عادة ثابتة مثله في ذلك مثل أنواع السلوك السلبي أو العدوانية الذي كنت تمارسه في السابق، وقبل اكتساب هذا التغير الإيجابي. استمر في الممارسة حتى يتحول السلوك الجديد تدريجيا إلى خاصية طبيعية غير مصطنعة كما كانت في بدايات التدريب

لاحظ على أية حال، أن تخطط مسبقا للموقف الذي ستندرب عليه، ولهذا تجدني عادة أطلب من مرضاي أن لا ينتظروا المواقف حتى تحدث أمامهم، فتصيبهم بالمفاجأة، ولكن أطلب منهم في هذه المرحلة التي أميل إلى تسميتها بمرحلة **المجازفة المحسوبة**، أن يخلقوا بعض المواقف الاجتماعية البسيطة، وأن يتصرفوا حيالها بحسب الخطة التوكيدية المرسومة سابقا بطريق التخيل. ومن الأمثلة على ذلك:

١. أن يشتري شيئا، ثم يرجع بعد ساعة لإعادته لأنه غير رآيه
٢. يسأل في الفصل ما يعادل ١٠ أسئلة أسبوعيا
٣. يقترض أو يستعير شيئا من زميل أو صديق
٤. يعطى موعدا وأن يعتذر عن تنفيذه فيما بعد

٥. يعتمد إيقاف الناس لسؤالهم عن مكان معين  
٦. أن يعبر عن إعجابه بشيء خاص بصديق أو زميل أو أحد أفراد الأسرة عددا من المرات يتفق عليه مسبقا. .. الخ.

### مثال لأداء أحد الطلاب

#### علي نموذج ملاحظة الأداء التوكيدي

طالب جامعي في الثانية والعشرين من العمر. يعاني من قصور حاد في السلوك الاجتماعي بما في ذلك الخجل والتردد والتعامل بتلقائية مع الآخرين. فضلا عن هذا كان يعاني من اضطراب شديد في الكلام (لعثمة وحبسة صوتية) دون وجود أي أساس عضوي

الموقف	مستوى المعاناة	مهارة الأداء
أمثلة		
• سأقوم باتصال تليفوني للاعتذار عن موعد سابق.	صفر	صفر
• سأمنح ساعة يوميا من وقتي لأفراد أسرتي	٦	٣
• سأناقش أحد الزملاء بسبب ما يشيعه عني	٧	٨
• سأشرح لأسرتي الظروف التي أعاقنتني عن شراء متطلباتهم	٥	٤
سجل في الجزء الباقي بنفس النظام السابق أنواع السلوك التوكيدي التي ترجو تنفيذها اليوم أو خلال الأيام القادمة		
١.		
٢.		
٣.		
٤.		
٥.		
٦.		
٧.		
٨.		
٩.		
١٠.		

\* باستخدام مقياس يتراوح من صفر: ١٠ بالنسبة لكل موقف اخترته حدد درجة شعورك بالراحة في ممارسة المهارة الاجتماعية أو التوكيدية التي تمثلها كل فقرة، حيث أن الدرجة: صفر تعني: أنني أعجز تماما عن ممارسة هذه المهارة، بينما ١٠ تعني أنك تعاني من ممارسة هذه المهارة بدرجة خفيفة للغاية.

\*\* حدد باستخدام مقياس يتراوح من صفر: ١٠ بالنسبة لكل موقف درجة ما اكتسبته من مهارة في ممارسة السلوك التوكيدي، حيث أن الدرجة: صفر تعني أنني غير راضى على الإطلاق عن أدائي (يعني لم أحقق أي إحساس بالراحة

عند قيامي بأداء السلوك التوكيدي المطلوب) بينما ١٠ تعني أنك راض تمام الرضا عن مهارتك في الأداء التوكيدي للسلوك الذي اخترته للتدريب

وفي هذه المرحلة عادة ما نوجه الشخص إلى أن يعتمد حدوث المواقف التي تتسم بالسهولة، والتي نتوقع نجاحه فيها، وذلك لتدعيم النشاط الجديد ولأن النجاح يشجع على نجاح أكثر. كذلك نطلب منه أن يختار الأشخاص الذين يتوسم فيهم التقبل، والتعاون، والتشجيع، أما التعامل مع المواقف الاجتماعية التي تشتمل على أشخاص ميالين للنقد والعدوانية، فهذه تظل لتدريبات مستقلة متأخرة نسبيا. فضلا عن هذا، سيظل هناك تداخل دائم بين الممارسة التخيلية والممارسة الفعلية. ففي كل الأحوال تحتاج للممارسة التخيلية بما فيها لعب الأدوار مسبقا للموقف مرات ومرات حتى يجي أداؤك متقنا خاليا من التصنع، ولا ينتهي بالإحراج لك أو لمن حولك (بالرغم انه لا مفر من ذلك في البدايات الأولى من جلسات المجازفات المحسوبة).

وبعد مرور أسبوعين من الممارسة الفعلية للسلوك التوكيدي في الحياة الواقعية، يتطلب منك الأمر أن تقوم بعملية تقييم للأداء، ويتم ذلك بأن:

- ترجع للاستمارة الأولى الخاصة بمراقبة الذات لكي تحدد عليها من جديد مدى التقدم ومدى شعورك بالراحة بالنسبة لمواقف الممارسة التي اخترتها. فإذا شعرت بالرضا عن الأداء التخيلي، والفعلي، فمعنى ذلك أنك تسير في طريق النجاح، وما عليك إلا أن تستمر بنفس المنطلق والتدريب على بقية المواقف التي وضعتها على القائمة.

- ومن المفضل أن تبدأ أيضا بموقف أو موقفين تمارس أدائهما التوكيدي بالتخيل ثم في الواقع، ولمدة تتراوح من ١٥:١٠ دقيقة يوميا، وبانتظام. ولكنك قد ترغب في أن تطل الوقت أكثر وأكثر خاصة إن كنت تعاني من العجز عن توكيد الذات بشكل مزمن.

- كما ينبغي أن تتقدم تدريجيا إلى اختلاق مواقف أكثر مجازفة، بأن تعرض نفسك لمواقف اجتماعية طبيعية (مثل التطوع لإلقاء محاضرة عامة، أو اتخاذ المبادرة في عمل حفل تتولى أنت تنظيمه، أو تناول الطعام في مطعم عام، ثم تطلب استبدال ما طلبت.. الخ).

- وفي كل الأحوال عليك أن تكون مستعدا أحيانا للفشل، فليس من المطلوب دائما أن تحقق قمة النجاح في كل المواقف، كما لا ينبغي أن تتوقع دائما الحصول على الدرجة النهائية أو الفوز المطلق في كل موقف تختاره.

- إذا لم تجد نفسك متقدما في أدائك التوكيدي بالرغم من إتباعك لكل الخطوات السابقة، فلا بأس، إذ من حقك أن تكن توكيديا أو لا تكن، كما أن هذا الأسلوب قد لا يصلح لك، وانك قد تستجب لأساليب أخرى من أساليب تدريب المهارات الاجتماعية التي سيأتي ذكرها في الفصول القادمة.



## الباب الرابع

### الفاعلية الاجتماعية وتطوير أساليب معالجة مشكلات الحياة

:

- |  |                    |
|--|--------------------|
| المشاحنات اليومية و أساليب<br>معالجة جوانب التوتر فيها | الفصل الثامن:      |
| معالجة جوانب التوتر في العلاقات<br>الاجتماعية          | الفصل التاسع:      |
| بوصلة الفاعلية والكفاءة                                | الفصل العاشر:      |
| ضبط المخاوف الاجتماعية<br>ومهارات مواجهتها             | الفصل الحادي عشر : |
| التعامل مع النقد والنقاد                               | الفصل الثاني عشر:  |
| كن واعيا بدورك الاجتماعي واجعل<br>من الناجحين قدوتك    | الفصل الثالث عشر:  |
| السوعي بسلوك الآخرين<br>ودوافعهم "الذكاء الوجداني"     | الفصل الرابع عشر:  |
| المعالج النفسي و المزيد من محاور<br>الفاعلية           | الفصل الخامس عشر:  |



الآن بعد أن عرفنا معنى تأكيد الذات، والمجالات المختلفة التي تشعر فيها بالافتقار لذلك ، فقد يظل البعض عاجزا عن التقدم واكتساب المهارات الاجتماعية الضرورية لممارسة علاقات اجتماعية فعالة. ولهذا الفشل أسباب كثيرة بعضها شخصي، وبعضها اجتماعي.

**فمن الناحية الشخصية،** قد يجد الفرد نفسه عاجزا عن ممارسة المهارات التي تتطلبها الحياة الاجتماعية العامة و عاجزا عن الأداء التوكيدي بسبب وجود تاريخ طويل ومزمن من القلق الاجتماعي والاكتئاب.

**ومن الناحية الاجتماعية،** قد تكون الأساليب التوكيدية غير مرغوبة اجتماعيا في بعض المجتمعات أو مع بعض الأشخاص في مواقع السلطة. في مثل هذه الأحوال توجد فنيات أخرى متنوعة تجنب الفرد استمرار المعاناة التي قد يسببها الفشل في تنمية التوكيدية بالصورة التي شرحناها.

ويركز هذا الجزء من هذا الدليل المفصل على بعض الفنيات والأساليب التي أثبتت فاعليتها إلى حد بعيد اعتمادا على البحوث العلمية على المستوى المحلي والعالمي، و الخبرة العملية في حقل الممارسة.



## المشاحنات اليومية ومعالجة جوانب التوتر فيها

من أوجه القصور في السلوك الاجتماعي عند الذين يعانون من الاضطراب النفسي:

- العجز الواضح في التعامل مع المشاعر الخاصة والشخصية، في المواقف الاجتماعية اليومية.
- استخدام طريقة غير ملائمة في التعبير عن تلك المشاعر.

فإذا ما حاولنا أن نتذكر كيف كنا نتعامل مع مشاعرنا في المواقف الاجتماعية التي تواجهنا ونحن في بعض حالات الاضطراب، لكان من السهل علينا أن نحدد وجهين رئيسيين من أوجه القصور في التعبير عن المشاعر، هما:

١. العجز والصمت عندما يتطلب الأمر التعبير عن مشاعرنا الحقيقية إيجابية (كالتعبير عن الرضا والشكر)، أو سلبية (كالتعبير عن الاحتجاج أو الرفض).
٢. التعبير الأخرق غير الملائم عن مشاعرنا الحقيقية، فقد نغضب في الوقت الذي يتطلب الأمر فيه قدرة عالية على ضبط النفس، أو نقبل بعض الأمور المزعجة لنا دون أي احتجاج خاصة عندما تنطوي تلك الأمور على خرق واضح لحقوقنا الإنسانية الطبيعية.
٣. واللغة البدنية غير الملائمة للتعبير تشكل أيضا أحد جوانب التعبير غير الملائم عن المشاعر والانفعالات.

لهذا يتطلب العلاج الاجتماعي تخصيص جانب رئيسي من جوانب التدريب على المهارات الاجتماعية في معالجة مشكلات التعبير عن المشاعر والانفعالات، وتمثل الأساليب التالية نماذج من الطرق التي يمكن من خلالها التعامل مع الصراعات اليومية والمشاحنات التي تفرضها ظروف التفاعل اليومي في المواقف الاجتماعية بما فيها الأسرة، والعمل.

## تنطيق المشاعر:

وهو من أهم الأساليب وأكثرها فعالية في تنمية مهارات الشخصية الاجتماعية، ويتمثل في التعبير المتعمد عن المشاعر بحرية و بطريقة تلقائية. و من ثم يطلق على هذا الأسلوب اسم تنطيق المشاعر "Feelings talk"، أي تحويل المشاعر والأحاسيس الداخلية إلى كلمات صريحة منطوقة بطريقة تلقائية. ويشترط لتنم الاستفادة الفعالة من أسلوب تنطيق المشاعر والحديث عنها بصوت عالي أن يتم التعبير عن الشعور السائد لدى الشخص بصدق وأمانة، وأن تشتمل الممارسات التدريبية خارج العيادة على عدد متنوع من الحالات الانفعالية- عدا القلق- بما فيها التعبير عن مشاعر الحب، والرفض، وإظهار الاهتمام، و الاحتجاج، والرغبة في التفاوض، والتقريظ، والإعجاب، والتصميم ... إلخ.

وعادة ما ننصح مرضانا ممن يشكون من اضطراب السلوك الاجتماعي بالممارسة المتعمدة لأسلوب التعبير عن المشاعر عددا يتراوح من ٥-١٥ مرة يوميا، حتى يتحول إلي عادة شخصية، تسهم بعد إتقانها في التخفيف من القلق الاجتماعي، واكتساب مهارة التفاعل الإيجابي بالآخرين. وفي بدايات التدريب، نفضل أن يبدأ الشخص أو الأشخاص الذين يعانون من تاريخ طويل ومزمن من القصور في المهارات الاجتماعية، بالتعبير عن المشاعر الإيجابية، قبل أن ينتقل الفرد إلي التعبير عن المشاعر السلبية بما فيها الغضب، أو النقد، أو التشكك، أو إعطاء أوامر.

ويوضح الإطار الشارح التالي بعض هذه التنويعات المتعلقة بقائمة المشاعر والأحاسيس و بعض العبارات الملانمة في التعبير عنها كنماذج تعبيرية يمكن للقارئ أن يستفد بها.

### تشكيل الاستجابة البدنية و إتقان اللغة العضوية:

لتدريب القدرة على تأكيد الذات وحرية التعبير من الضروري أن تكون الاستجابات البدنية ملانمة. ويوجه المعالجون النفسيون في الوقت الراهن جزءا من اهتماماتهم إلى تدريب تعبيرات الوجه، وأساليب الحركة والكلام والمشية كجزء من العلاج النفسي، خاصة في حالات الاكتئاب والقلق الاجتماعي. ومن المهم على أية حال التنبيه إلى عدد من هذه الاستجابات مثل :

١. نبرة الصوت، إذ يجب على الصوت أن يكون، واثقا، وملانما للموقف.
٢. كذلك التواصل البصري بالشخص أو الأشخاص الذين نتحدث معهم.
٣. تشكيل الجسم وحركته، فمثلا تبين أن استخدام عدد كبير من الإشارات باليد والذراع تساعد الشخص على التحرر من قيود التعبير بدلا من التخبس والجمود.

٤. كذلك تعبيرات الوجه ، فمن المهم أن تكون تعبيرات الوجه ملانمة للمشاعر ولمحتوى الكلام. لا تبسم وأنت تتلقى نقدا، أو عندما تريد أن تعبر عن الجدية. كذلك لا تصلب وجهك، ولا تجعل له تعبيرات العداوة، وأنت

تحاول أن تعبر عن حبك وإعزازك لشخص معين. اكشف باختصار مشاعرك الداخلية مع إزالة القناع الظاهري اجعلهما متطابقين. ويوضح لك الجدول التالي بعض الأساليب العضوية والبدنية المرتبطة بمهارات التعبير عن المشاعر.

### بعض المشاعر والأحاسيس اليومية الشائعة وما يناسبها من أساليب تعبيرية

قائمة المشاعر	أساليب تعبيرية مناسبة
الحب، أو الرغبة	"إنني أحب هذا الشيء" "لقد سعدت بهذه اللحظة معك"
عدم الرغبة، والاحتجاج	"إنني أرفض هذا الأسلوب من التعامل" "لم يكن هذا توقعي منك"
وامتناع الآخر	"إن الكلمة التي قلتها كانت ذكية بحق" "أعجبتني صراحتك" "ما قمت به فاق كل توقعاتي"
التصميم	"ساظل هكذا إلى أن أكسب في النهاية" "لا بد أن أبلغ رأيي بالطريقة المفروضة وأترك الحكم للآخرين بعد ذلك."
التشكك	"هل تعتقد إنني أصدق ما تقوله؟!" "كيف أتأكد أنك ستفعل ما اتفقنا عليه؟!"
التعبير عن العرفان بالجميل.	"أقدر لك دعمك ومساندتك" "سعدت بحق لاهتمامك."
التعبير عن الموافقة عندما تمتدح	لا تتخرج عندما يمتدح بعض الأشخاص ارائك أو كتاباتك باستجابات مثل: " أشكرك .. لقد قضيت وقتا طويلا بحق في كتابة ذلك" أو ماترئديه من زي، مثلا: "شكرا على ملاحظتك، لقد بحثت طويلا عن هذا القميص إلى أن وجدته." أو شخصيتك، مثلا: " شكرا لملاحظتك فأنا مهتم بالفعل بممارسة الرياضة يوميا." باختصار أظهر ما يشير إلي موافقتك على ذلك وبذلك ستدعم لدي الآخرين البحث عن الإيجابيات فيك، وبالتالي ستلقى عائدا إيجابيا من المجتمع مما يدعم عاداتك و مهاراتك الصحية الجديدة التي ربما لا تزال في بداياتها.

## أساليب بدنية مرتبطة بمهارات التعبير عن المشاعر

الأسلوب	الطريقة الملائمة	الطريقة السلبية غير الملائمة	الطريقة العدائية
<b>التواصل البصري</b>	التواصل البصري بالشخص أثناء الحديث معه أو إليه.	انكسار العين، وعدم التقائهما بعيني الشخص أثناء الحديث	الحملقة المقصودة في الشخص أثناء الحديث
<b>تعبيرات الوجه</b>	أن تكون ملائمة للموضوع أو الرسالة التي تنقلها	خالية من المعنى أو خنوعة	تعبيرات عدائية بغض النظر عن موضوع الرسالة.
<b>الإيماءات</b>	معتدلة، وملائمة للرسالة	منعدمة، متصلبة، وغير ملائمة للرسالة	مفرطة، ومسرفة في الحماسة
<b>المسافة والوضوح البدني</b>	الجسم منتصب، وعلي مسافة ملائمة، مع انحناء بسيط في اتجاه الآخر.	وضع منحني منكسر، وعلي مسافة بعيدة	الجسم منتصب، وعلي مسافة قريبة جداً أو بعيدة من الشخص، مع انحناء مبالغ فيه نحو الشخص
<b>الصوت</b>	واثق، وبارتفاع ملائم، نبرات واضحة وملائمة	منكسر، هامس، رتيب	شديد وعالي، ونبرات واضحة ولكن متسلطة.

عن: Spiegler & Gueveremont, 1993, p. 270



## الفصل 9

### معالجة جوانب التوتر في العلاقات الاجتماعية

من غير الضروري أن تخسر واحدا لتكسب الآخر،  
ولا داعي لاختطاف اللقمة من أفواه الآخرين، من  
الضروري أن يكسب الجميع و هناك ما يكفي لذلك

ستيفن كوفي "العادات السبع للناس الأكثر فاعلية"

شق طريقك بإبتسامتك خير لك من أن تشقها بخنجرك  
شكسبير

الطموح للفاعلية في الحياة الاجتماعية أمر مشروع و  
مطلب من مطالب التطور الاجتماعي والصحة النفسية. ولكن  
تحقيق الفاعلية للأسف أمر يسهل قوله لكنه صعب في التنفيذ.  
فالفاعلية مطلب فردي، ولكن كل فرد يعيش في حياة اجتماعية  
تتصارع فيها الرغبات وتتعارض، ومن الطبيعي ان كل ذلك  
يجعل من الحياة الاجتماعية مصدراً من مصادر التوتر.  
ومن أحد أهم أسباب التوتر الاجتماعي التنوع في أنماط  
البشر الذين نتعامل معهم برغبتنا أو بدونها. فنحن ندخل في  
علاقات اجتماعية ونتفاعل بأفراد لا يتسمون بنفس الخصائص،  
كما لا يمثلون نفس الأهمية لنا. بعضهم يحتل بالنسبة لنا أهمية  
خاصة كأفراد الأسرة، أو الرؤساء والأصدقاء. وبعضهم لا  
تربطنا بهم صلات عميقة وإنما علاقات عرضية تنتهي إذا  
انتهى الموقف الذي جمعنا بهم إن كان لقاء في حافلة أو في  
حفل عام.

ولا يتسم جميع الأفراد الذين ندخل معهم في علاقات تفاعلية  
بنفس الخصائص، فهناك أنواع متعاونة وسهلة المعشر وتيسر  
من الحياة الاجتماعية وتقلل من توترات الحياة  
وضغوطها وتجعلنا نحرص على علاقتنا بهم و نحب أن نكون  
حيث يوجدون.

لكن الغالبية العظمى من التوتر في المواقف الاجتماعية يأتي من بعض الأنماط الصعبة من البشر، أي من الذين يكثرون من المنافسة في كل كبيرة أو صغيرة، يسفهمون أرائنا ويقلل من جهودنا بغير حق، ويكثرون من النقد والمقاطعة، وإثارة الصراع بدون ضرورة. هذا النوع من الأشخاص الذي يخلق جوا من العلاقات المسمومة قد يكون سائق تاكسي، أو زميل في العمل، ربما حتى رئيسك، أو حتى من أقرب المقربين. وتبين البحوث أن الاضطراب النفسي والعجز عن تأكيد الذات يكون في أحيان كثيرة نتيجة مباشرة للتعرض لهذا النوع من الأشخاص بشكل مباشر أو من خلال تأثيرهم على مواقف التواصل الاجتماعي. ويشير البحث العلمي إلي وجود عدد من الأساليب التي يمكن استغلالها للتغلب على صعوبات كل موقف من المواقف الاجتماعية التي تعرضنا للتوتر، والاستثارة، سواء بين المقربين منا أو الذين نضطر للتعامل معهم بالرغم من تحفظاتنا عليهم:

- الأسطوانة المشروخة
- التأكيد السلبي
- تجريد انفعالات الآخرين و غضبهم من قوته
- التعمية والإرباك
- التساؤل السلبي
- تأجيل أو إيقاف عملية التفاعل السلبي.

### الأسطوانة المشروخة<sup>٦</sup>:

يستخدم أسلوب الاسطوانة المشروخة عندما تريد أن ترفض أو أن توقف شخصا ما عن تجاوز حدوده أو تعديه علي بعض حقوقك أو عندما يبدو أنه لا يريد أن يتفهم وجهة نظرك واحتياجاتك. ولهذا فبإمكانك أن تستخدم هذا الأسلوب مع قطاع عريض من الناس في مختلف فئات العمر، مع أطفالك الصغار عندما لا يتوقفون عن بعض التصرفات المزعجة لك، ومع الباعة والعاملين في المحلات التجارية الذين يتكاسلون عن تقديم الخدمات المطلوبة منهم، والموظفين في مختلف المؤسسات المالية والإدارة عندما يتعدون على حقوقك في العمل أو الكسب المشروع فيحملونك خسائر مادية أو مهنية بدون وجه حق ..إلخ.

ويصبح أسلوب الاسطوانة المشروخة أيضا وسيلتك الفعالة عندما تود أن تفصح عن رغباتك للآخرين الذين قد تعميهم رغباتهم الشخصية ومطامعهم عن إدراك رغباتك ومصالحك واحتياجاتك للراحة والهدوء والإنجاز، ومن ثم قد يستخدمه الزوج مع زوجته عندما تكثر من متطلباتها المادية والاجتماعية

<sup>6</sup> broken record

المفرطة، ويمكن أيضا أن تستخدمه الزوجة مع زوجها عندما تفرض حاجته للتسلط عليها المزيد من التعاسة والعزلة، ويمكن للأب أن يستخدمه مع ابنه المراهق عندما يطلب منه العودة للمنزل قبل منتصف الليل مثلا، بل ويمكن للطالب أن يستخدمه مع أستاذه عندما لا يجد منه تعاوناً أو وقتاً ملائماً لتعريفه ببعض النقاط الغامضة أو بعض قواعد النجاح في المنهج الدراسي الذي يشرف عليه هذا الأستاذ، وهكذا.

ولهذا الأسلوب أيضا فوائده الجمة في مواقف التفاعل الاجتماعي المباشر بالآخرين، خاصة في الحالات التي يكثر فيها شخص ما من مقاطعتك أثناء حديثك، أو أن يعترض على ما تقول، قبل أن تنتهي كلامك أو توضح فكرتك. في مثل هذه المواقف انتظر إلى أن ينتهي الشخص الذي يقاطعك من الحديث. وعندئذ تجاهل تماما ما قاله واستأنف في توضيح فكرتك الأصلية باستخدام عبارات مثل: "هذا صحيح .. ولكن الموضوع الذي أود مناقشته هو ... " أو "إن القضية الرئيسية هي ... " أو "إنني أفهم وجهة نظرك، ولكن القضية الرئيسية هي أنني أريد ... " الخ.

ولتحقيق أكبر قدر ممكن من الفاعلية في استخدام هذا الأسلوب من المطلوب منك دائما أن يكون هدفك واضح فيما ترد توصيله أو مالا ترد، وأن تكن واعيا بمشاعرك، وأفكارك عن الموقف المثار وحقق في المناقشة. استخدم اللغة البدنية لتأكيد ما تود قوله بأن تقف أو تنتصب في جليستك وأن تحافظ على بعض التواصل البصري المباشر بالشخص الآخر أو قائد الجلسة إن كان ذلك في اجتماع رسمي، مثلا.. أعد بهدوء و بثقة وبصوت مرتفع قليلا العبارة أو وجهة النظر التي تود إبرازها أكبر قدر من المرات حتى تثق أن وجهة نظرك ستصل وأن رغبتك أصبحت واضحة. وقد يحدث أن يكون الشخص الآخر على نفس القدر من الإصرار كما في حالات الأطفال أو التعامل مع الموظفين أو العاملين في بعض الشركات أو المحلات التجارية. حاول عنئذ أن تعترف بوجهة نظر الطرف الآخر بعبارات مثل " إنني أفهم وجهة نظرك، وحدود مسئوليتك.. ولكن..."، لا تتوقف عن إبراز وجهة نظرك، إلا إذا بين لك الشخص الآخر بما لا يدع مجالا للشك أنها تنطوي على خطأ واضح أو ثغرة لم تنتبه لها.

مواجهة المناقشات غير الملائمة، كما يجنبك من الدخول في "مناهات" جانبية تبعدك عن الموضوع الأصلي الذي تريد إبرازه، فضلا عن أنه طريقة ممتازة لتعلم ضبط النفس والتحكم في الانفعال في المواقف المحتدمة.

## التأكيد السلبي<sup>٧</sup>:

عادة ما ننصح باستخدام هذا الأسلوب عندما ترى أنك بالفعل قد قمت بخطأ ما يستحق اللوم والنقد من زميل أو رئيس أو قريب. عندها استخدم أسلوب التأكيد السلبي الذي يتضمن أن تعترف بوضوح أنك أخطأت، لكن على أن تبين بوضوح أيضا أن خطأك لا يعنى أنك سيئ، وأنت فعلت ذلك بحسن نية، أو لنقص في المعلومات أو لأي سبب آخر ولكنك لم تقصد منه ضررا ما، مثلا:

" للأسف فعلت ذلك الخطأ على غير عادتي ولكن لم يكن هذا مقصودا أو بنية سيئة".

أو مستنكرا:

" أه لما فعلت؟ !! .. إنني عادة لا أفعل هذا."

أو

" كيف لي أن أفعل ذلك .. ومعك بالذات (أو معكي بالذات) ؟!!!!"

أو

"ليس من طبيعتي أن أعمل ذلك.. خاصة مع الناس الذين أودهم وأقدرهم."

## تجريد انفعال الآخرين من قوته<sup>٨</sup>:

وتحتاج أحيانا أن تتعامل مع أشخاص يواجهونك بانفعال، ويندفعون نحوك بغضب، ونوصي هنا باستخدام أسلوب تجريد انفعال الآخرين وغضبهم من قوته. ويتضمن هذا الأسلوب أن تتجاهل الحديث (أو الرسالة) التي تأتيك من شخص آخر بشكل انفعالي غاضب أو ثائر، بأن تجعل تركيزك لا على موضوع الحديث، أو محتوى الرسالة الغاضبة، ولكن على الطريقة التي يعبر بها الشخص عن ذلك، وعلى حقيقة أن الشخص هنا غاضب، وأنت لذلك غير مستعد للدخول معه في مناقشة ما لم يهدأ الآن، أو فيما بعد. قل ذلك بهدوء وبإصرار وبصوت معتدل النبرات متوسط الشدة، وبتواصل بصري ولكن بتعبيرات وجه خالية من التهجم والانفعال.

ومن الأساليب المرتبطة بهذه الفنية ما يسميه أحد علماء النفس أسلوب التحول من المحتوى<sup>٩</sup> إلى مسار التفاعل، فعندما تشعر بأن موضوع اللقاء أو الحوار قد أخذ يجنح بعيدا عن الموضوع الذي تريد أن تتحدث فيه. وتتطلب ممارسة هذا الأسلوب أن تتوقف عن الحديث في الموضوع (المحتوى) وتناقش بدلا منه المسار الذي بدأ الحوار يجنح له والعلاقة بينك وبين الطرف الآخر (مسار الحوار) بعبارات مثل:

<sup>7</sup> negative assertion

<sup>8</sup> disarming anger

<sup>9</sup> Content-to-Process

" يبدو أن كلانا الآن منفعل، ولهذا فمن الأفضل أن نؤجل الحديث في هذا الموضوع حتى نهدأ"

أو:  
" أشعر بصراحة أنك الآن منفعل، ولا يمكنني شخصيا مناقشة هذا الموضوع الآن ومن الأفضل أن نؤجل الحديث فيه إلى أن تهدأ."  
إن من شأن هذا الأسلوب أن يجنبك من الدخول في معركة لم تبدأها، وأنت غير مستعد لخوضها في مناخ اجتماعي ملبد بغيوم الانفعالات وتبادل الاتهامات، والتحول من الموضوع الأساسي إلى مواضيع جانبية محتدمة.

### التعمية والإرباك<sup>١٠</sup>:

وهناك أيضا طريقة التعمية والإرباك ، ونوصي باستخدامها مع الأشخاص الذين يتطوعون للمجادلة والمعارضة بدون مناسبة. ومثل هؤلاء قد ينتقدون أشياء هي خاصة بك أنت شخصيا، ومن شأنك أنت.

ويتطلب أسلوب التعمية والإرباك أن تقول له أنك على حق فيما تقول ولكن بطريقة توضح له أن موافقتك لا تعني موافقة حقيقة على محتوى ما يقوله ، بقدر ما تعني أنك غير مستعد لتبادل الحوار أو الحكم على موضوع هو من شأنك فحسب.

ويستخدم أسلوب التعمية والإرباك للإعانة على التحمل الهادئ للنقد الخارجي ، أو لحماية الذات عند التهمج عليك ودون أن تتحول للقلق أو الانسحاب أو العدوان وبالتالي لا تدعم الناقد ساوكا قد يستخدمه كلما أراد إثارتك انفعاليًا

### التساؤل السلبي

وهناك أسلوب التساؤل السلبي الذي نوصي باستخدامه مع الأصدقاء والأشخاص الأعزاء لديك عندما تريد أن تنتهي الخلافات المنفرة في العلاقة بهم. وذلك بأن تستجب للنقد الذي يوجه لك من شخص معين، بأن تسأله بأن يعطيك مزيدا من الانتقادات المماثلة التي سببت ضيقه، إلى أن ينتهي من سرد كل الجوانب التي يأخذها عليك، وعندئذ ابدأ في تلخيصها من جديد، واشكره على اهتمامه، وأنت ستكون سعيدا أكثر في المستقبل إذا ما صارحك بأي مأخذ قد يحدث منك عفوا. ويجعل منك هذا الأسلوب شخصا هادئا في مواجهة الضغوط الاجتماعية، وما يظهر من أخطاء في سلوك وتصرفاتك مع الآخرين. ويظهر في نفس الوقت بمظهر الحريص والراغب في تحسين الاتصال بالأشخاص المهمين في حياتك، وبإنهاء مصادر الخلاف معهم

<sup>10</sup> fogging

## التشكيل الإنفعالي والمرونة في التعبير

أى التدريب على الإنفعالات المختلفة والمتعارضة بما فيها المعارضة والهجوم ، وتقبل المدح ، وإظهار الود ، وتأكيذ الذات ..... الخ. ويساعدك هذا الأسلوب على تكوين علاقات اجتماعية دافئة ووثيقة ، وإنهاء المواقف الاجتماعية دون انفعالات سلبية أو قلق . كما يعتبر وسيلة فعالة من وسائل التخلص من القلق الاجتماعي . فضلا عن انه يدربك على ضبط النفس وتحقيق مكاسب متبادلة لكل الأطراف الداخلة فى عملية التفاعل.

## أساليب ومهارات اجتماعية

الأسلوب	معناه	مع من ومتى يستخدم
تنطيق المشاعر	التعبير المتمدد والتلقائي عن الانفعال بكلمات صريحة ومنطوقة	القلق الاجتماعي وتشجيع الآخرين على تكوين علاقات مريحة معك.
الأسطوانة المشروخة	تجاهل الاستجابة المعارضة مع الاستمرار في التعبير عن السلوك أو الفكرة التي بدأتها	<ul style="list-style-type: none"> <li>يساعدك هذا الأسلوب على الإحساس الهادئ في حالات المناقشات المتوترة.</li> <li>كما يجنبك الدخول في مآهات جانبية تبعدك عن موضوعك الأصلي.</li> <li>التدريب على ضبط النفس والإصرار على تحقيق الهدف الرئيسي لك.</li> </ul>
التأكيد السلبي	الاعتراف بالخطأ عندما تقوم بفعل يستحق اللوم على أن تبين أن الخطأ لا يعنى أنك بكاملك سيئ	عندما تحس أنك قمت بخطأ يستحق اللوم والنقد، توطيد العلاقة الطيبة بين الأزواج، عندما تريد أن تطوى صفحة سلبية وتبدأ صفحة إيجابية.
تجريد انفعال الآخرين من قوته	تجاهل محتوى الرسالة أو السلوك الغاضب والتركيز بدلا من ذلك على طريقة الشخص الانفعالية في التواصل	تجنب الدخول في معركة لست مستعدا لها، والتعامل مع الأشخاص الانفعاليين والمتهممين، ضبط النفس، إيقاف سلوك عدواني خارجي.

<p>يستخدم هذا الأسلوب عندما:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• يكون الطرف الآخر من النوع المجادل الذي يكثر من الإدانة واللوم والنقد.</li> <li>• عندما يكون الشخص الآخر غير مستعد للتفاهم بالرغم من محاولاتك لإثباته عن ذلك.</li> <li>• لإيقاف سلوك عدواني خارجي.</li> </ul>	<p>إظهار الموافقة على ما يوجه لك من اتهامات مع إبداء الاستعداد لتغيير سلوكك عندما يظهر من الطرف الآخر ما يستحق ذلك.</p>	<p><b>التعمية والإرباك</b></p>
<p>مع الأصدقاء والأشخاص الأعزاء والمقربين والرؤساء عندما</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تريد أن تنهى بعض الخلافات المنفرة معهم.</li> <li>• التقليل من الضغوط أو الصراع الأسري.</li> <li>• حل الخلافات الاجتماعية.</li> </ul>	<p>الاستجابة للنقد بالسؤال عن مزيد من الانتقادات والأخطاء التي ترتكبها مع إبداء الاستعداد للتغيير</p>	<p><b>التساؤل السلبي</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تكوين علاقات اجتماعية دافئة ووثيقة.</li> <li>• إنهاء المواقف الاجتماعية دون انفعالات سلبية أو قلق.</li> <li>• التخلص من القلق الاجتماعي.</li> <li>• تحقيق مكاسب متبادلة لكل الأطراف الداخلة في عملية التفاعل.</li> <li>• ضبط النفس.</li> </ul>	<p>التدريب على الانفعالات المختلفة والمتعارضة بما فيها المعارضة والهجوم، وتقبل المدح، وإظهار الود، وتأكيد الأنا..... الخ.</p>	<p><b>التشكيل الانفعالي</b></p>

(عن إبراهيم، ١٩٩٥)





### بوصلة الفاعلية والكفاءة

\*التفكير هو بوصلة السلوك وهو  
الموجه والقائد لكل تصرفاتنا،  
\*وإذا كان التفكير خاطئاً متصلباً،  
تصبح تصرفاتنا كذلك خائبة وتانهية،  
\* وإذا كان التفكير منفتحاً وموجهاً  
نحو التنوع والتعدد كانت حريتنا أكبر  
في التصرف الملائم وتصبح آمالنا  
أعرض في مواجهة التحديات التي  
تصادفنا بأكثر قدر ممكن من الفاعلية  
والنجاح والكفاءة

### عدل أساليب تفكيرك تعتدل حياتك (والعكس أيضاً صحيح)

لا شيء- من وجهة نظر الكاتب- يشل قدرات الإنسان على  
النشاط والحركة والتأثير في الآخرين أكثر من التفكير الخاطئ.  
وأساليب التفكير الخاطئة متعددة، ولكن أسوأها أن يتصرف  
الإنسان منطلقاً من فكرة أنه لا توجد إلا طريقة واحدة للتفكير  
في الأمور وطريقة واحدة لا يوجد غيرها بديلاً لمعالجة مختلف  
المشاكل الهامة والتحديات التي تقابلنا.

وممكن الخطأ هنا هو: ماذا لو أننا اكتشفنا أن الطريق الذي  
اخترناه لا يصلح؟ أو ماذا لو أننا على الأقل وجدناه محفوفاً  
بالمخاطر والآلام؟ إنك عندئذ تصبح موروباً بأفكارك بمعنى  
الكلمة، وهنا ينحرف التفكير عن دوره الإيجابي كمرشد لنا

لتحقيق النجاح والفاعلية في الحياة ينحرف ليصبح قوة سلبية تقود للإحباط والتورط في المزيد من الأخطاء.

تخيل مثلاً أنك تبحث عن عنوان لمكان معين، فوجدت نفسك تأخذ طريقاً تعتقد أنه مختصر وأنه سيقودك لهدفك بصورة أسرع اختصاراً للجهد والطاقة. ولكنك اكتشفت بعد أن قطعت مسافة لا بأس بها أن هذا الطريق مغلق، ولا يوجد مخرج آخر منه غير أن ترجع من حيث جئت. إنه طريق ذو اتجاه واحد ولكنك في ظرف غير عادي ولا يوجد أمامك إلا أن ترجع المسافة التي قطعتها من جديد وبدلاً من أن تصل للمكان الذي تريده في فترة قصيرة وجدت أن المسافة تضاعفت وربما أرغمك هذا على إلغاء موعدك لأن المحل الذي تريده أغلق أو حان وقت إغلاقه.

إن الشخص الذي يفكر كما لو أن هناك طريق واحد لمعالجة الأمور سيتصرف ويسلك بنفس الطريقة التائهة السابقة وسيتورط في أخطاء مماثلة ولكن نتائجها قد تكون أخطر من ذلك. وهو في ذلك يختلف عن الشخص الذي يفكر دائماً في وجود حلول بديلة و منطلقات متنوعة ومتعددة في معالجة الأمور.

### تذكر

أسلوبك في التفكير بوصلة توجه السلوك و تقوده وإذا كان التفكير خاطئاً متصلباً، تصبح تصرفاتنا كذلك خائبة وتائهة و تقود للإحباط وخيبة الأمل، وإذا كان التفكير منفتحاً وموجهاً نحو التنوع والتعدد كانت حريتنا أكبر في التصرف الملائم وأمالنا أعرض في تحقيق الفاعلية والنجاح بكفاءة ويقين.

التفكير المتنوع الذي ينطلق من وجود بدائل متعددة سيمكن صاحبه من التصرف الملائم في المواقف المختلفة بشكل مأمون، وربما من الوصول إلى حلول جديدة لم يكن بإمكانه رؤيتها من قبل. وينطبق ذلك على ممارساتنا الاجتماعية وتفاعلاتنا بالآخرين، فكلما حسنت أفكارنا، وتنوعت، كلما كانت ممارساتنا وتفاعلاتنا بالآخرين أميل للفاعلية ومصدراً للتفاؤل والإيجابية.

افترض مثلاً أن الظروف حتمت عليك أن تتعامل مع شخص وليكن رئيسك في العمل، إنه لا يحمل رأياً إيجابياً عنك، فهو أو هي تعتقد أنك تمارس عملك على نحو خاطئ. إنك كونت رأيك عن هذا الشخص بأنه متعصب، ضيق الأفق، وأنه لا يحمل لك أي مودة، وأنه لن يتركك وشأنك، وربما سيكون سبباً

في فصلك عن عملك. ربما يكون رأيك فيه صحيح، ولكن ماذا لو تبين تفسيراً متعدداً لهذا الشخص. من المؤكد أن إدراكك له وتصرفك نحوه سيختلف لو أنك نظرت له أو لتصرفاته نحوك بطريقة مختلفة. إنه يتصرف كذلك ربما:

- لأنه مثلاً أقل خبرة
- وربما لأنه لا يثق بنفسه
- وربما أنه إنسان لا يشعر بالأمان،
- أو أنه يتصرف بهذه الطريقة ليس معك فحسب بل مع الآخرين
- وربما لأنه خائف من أن تجرح نرجسيته
- أو أن يرى الآخرون به عيوباً يحاول إخفائها،
- أو أنه مضطرب الشخصية بسبب ما يملكه من وسوس تسلطية ورغبات قهرية في فرض النظام وال ضبط على من حوله.

قد لا تصدق تفسيراتك لسلوكه جميعها، وقد تظل منزعاً منه بالرغم من كل هذه التفسيرات التي وضعتها، ولكن من المؤكد أن طريقتك في التعامل معه ستختلف وستكون أقل عدوانية مما لو نظرت له بأنه متعصب ومتسلط وأنه لن يتركك وشأنك. ومن ثم ستزداد النتائج الإيجابية للتفسيرات المتعددة التي وضعتها لتفسير سلوكه، خاصة إذا لم يكن لديك دليل ملموس لتفضيل أي من التفسيرات التي كونتها عن هذا الشخص. إذ لا ضرورة أن نتبنى الرأي السلبي المثير للانفعال والضيق والغضب، ونحن نعلم أنه لا دليل لدينا ١٠٠% على صحته.

النتيجة الأساسية التي أود أن أصل إليها من هذه المقدمة هي: أن التفكير هو بوصلة السلوك وأنه يقود السلوك، وإذا كان التفكير خاطئاً متصبلاً، تصبح تصرفاتنا كذلك خائبة وتائهة و تقود للإحباط وخيبة الأمل، وإذا كان التفكير منفتحاً وموجهاً نحو التنوع والتعدد كانت حريتنا أكبر في التصرف الملائم وآمالنا أعرض في تحقيق الفاعلية والنجاح وبيقين أكبر في مواجهة أي تحديات نفسية أو اجتماعية.

كاتب هذا الدليل يمكن وصفه باختصار على أنه داعية لعدد من المسلمات ستجدها كلما تقدمت في دراسة هذا الدليل وهي:

• أن أساليبنا في التفكير ترتبط مباشرة بكفاءة السلوك الاجتماعي و قدرتنا على تطوير مهارتنا الاجتماعية بما فيها التوكيدية والثقة بالنفس.

• وأن دوافعنا لتحقيق ما نرجوه لأنفسنا من نجاح وتفوق تهتدي بما نتسم به من معتقدات وأفكار إيجابية و متفائلة والعكس أيضا صحيح. أي أن الفشل في السلوك الاجتماعي تحكمه أفكار أقل ما يمكن أن توصف به: السلبية والانهازامية والتقاعس عن تصحيح الذات و تعديل مساراتنا الحيوية في الحياة.

• وأن الانتقال من الفشل للنجاح ممكن باستبدال أساليب التفكير الخاطئة بأساليب دافعة للنجاح والتفوق. وأن تبديل الأفكار الخاطئة أو تعديلها أمر ممكن ومهارة يمكن إتقانها.

• وأنت بتعديلك لأفكارك وما تتضمنه من تخيلات وتفسيرات ستكون أكثر قدرة على ضبط سلوكياتك وتوجيه أنماط تفاعلِكَ بالعالم الخارجي بطريقة فعالة وأكثر إيجابية.

في الجزء المتبقي من هذا الفصل سنكتشف معا كيف أن النجاح أو الفشل في إدارة الحياة الاجتماعية أمر لا يمكن عزله عن الطريقة التي يفكر بها الشخص، وعما يحمله عن نفسه وعن العالم من آراء ومعتقدات واتجاهات، سنكتشف معا ما هي نوعية هذه الأساليب، وكيف تتكون، و أساليب تعديلها و تغييرها.

ربما من الأفضل أن أذكر القاريء بإحدى الحالات التي شرحتها بالتفصيل في كتاب سابق (ابراهيم، 1987) لما ستكشف عنه بصورة تؤيد المسلمات السابقة، ونتعرف من خلالها علي عدد في المعتقدات الفكرية الخاطئة التي ترتبط باضطرابات الحياة النفسية والاجتماعية. وأن بعض الأشخاص قد يتصرف بطريقة أقل مما تسمح به إمكانياته أو امكانياتها. نتيجة لأساليب خاطئة وغير واقعية من التفكير.

"فتاة في الثانية والعشرين من العمر في قسم اللغة الانجليزية باحدى الجامعات المصرية ... كان سجلها الأكاديمي المتفوق ونشأتها في أسرة ذات درجة عالية من التفوق والنجاح الاجتماعي ، كان كل ذلك يوحى أنها ستواصل دراستها العليا بنجاح وتفوق وقد ساعدها على النجاح والتفوق سفراتها المتعددة إلى الخارج مع أسرته التي أتقنت خلالها اللغة الانجليزية حديثا وكتابة

مما أضاف إلى سجل تفوقها في دراسة اللغة الانجليزية، وبالتالي كل التنبؤات التي نسجت حولها أنها ستكون ذات شأن في دراستها. ولكنها رفضت بعد تخرجها أن تواصل دراستها لأنها كما قالت تكره الأدب الانجليزي وتجد صعوبة في دراسة موضوعاته. ورفضت أيضا عملا بدأته باحدى الهيئات الأجنبية. وكان هذا العمل بكل المقاييس عملا مرموقا من الناحية المادية والاجتماعية. وقالت أنها تفضل أن تبقى في المنزل لاعانة أسرتها.. التي لم تكن في واقع الأمر محتاجة للرعاية.

وقد كشفت محاولة فهم الدوافع المرتبطة بسلوكها الأحمق أنها لم تكن في واقع الأمر تكره اللغة الانجليزية ولكنها كرهت الضغط الاجتماعي والأسرى عليها لاكمال دراستها .. وأنها لم تكره العمل الذي قدم لها. باحدى الهيئات الأجنبية ولكنها كرهت الجو الاجتماعي هناك فقد كانت تشعر أنها وحيدة وأنها لا تتوافق جيدا مع زملائها وزميلاتها في هذا المكان.

كما اكتشفنا .. أنها لم تكن في واقع الأمر تكره دراسة اللغة الانجليزية أو الدراسة، ولكنها كانت تخشى من فشلها في تحقيق الطموح المتعسف للأبوين لاكمال دراستها العليا. بعبارة أخرى كانت تردد بينها وبين نفسها ان والدي يريدان مني أن أكون قادرة دائما على النجاح والتفوق، ولكنها ستكون كارثة لو أنني لم أثبت قدرتي على التحدى والمنافسة والتفوق في كل الجوانب الممكنة. "

ولم تكن على غير وعى بأهمية العمل الجديد .. ولكنها كانت تشعر - فيما عبرت - أنها عندما تذهب إلى هناك في هذا الجو الأجبنى المصطنع تُشعر أنها وحيدة ومنبوذة ولا تتوافق جيدا مع زملائها وزميلاتها. لكن اجاباتها عن أسئلتنا بينت بأن هذا الشعور ما هو الا استمرار لاعتقادها الخاطيء " أن من المحتم أن يكون الإنسان مؤيدا ومحبويا من الجميع، وأن يؤيده ويقبله الجميع، وإذا لم يكن ذلك ممكنا فإنها ستكون كارثة ومصدرا لكل المنغصات. "

بعبارة أخرى لم يكن شعورها العصابى وسلوكها المتطرف الأحمق نتيجة لأنها بالفعل منبوذة وانما لمبالغتها في ادراك التقبل الاجتماعي وتوقعه من الآخرين، وما تضعه من " حتميات " وقيود على تصرفاتها وادراكاتها للآخرين. وهو ما أدى بعد ذلك إلى محاولة تجنب القلق والتفاعل الاجتماعي بالهروب تماما من المواقف التي تثيره.

لقد كانت هذه الفتاة في حاجة إلى أن تعرف أن سلوكها الاجتماعي الأحمق

أحيانا، ما هو الا نتيجة لمعتقدات غير عقلانية في امكانياتنا وقدراتنا . وكانت تحتاج إلى أن تعرف أن رفضها للدراسة والتحدى، والعمل ما هو الا تعبير عن مخاوف لا منطقية تسندها اعتقادات خاطئة .

وكان يجب أن تتشجع على مواجهة مخاوفها ومصادر هذا الخوف بدلا من الهروب والتجنب .

ولو كانت تتلقى علاجاً نفسياً لكان من الضروري أن تستبدل فكرتها أنها يجب أن تنجح دائما وأن تكون قادرة على التحدى والمنافسة في كل الظروف، بفكرة أخرى مقبولة وصحية كأن تنظر للعمل والدراسة على أنها ليست مواقف منافسة بل هي مصادر للاشباع النفسى وتحقيق الذات، والمثمة في التمكن من أداء شيء بالتقان.

أما اعتقادها الآخر بأن من المحتم أن تكون محبوبة ومقبولة من جميع الزملاء والزميلات فيجب أن تستبدل باعتقاد أسلم لصحتها النفسية والعقلية كأن تؤكد على احترام الذات بالإضافة " للحب"، أو تقديم الحب بدلا من "توقع الحب"، واتخاذ رؤيا ايجابية للعلاقات الاجتماعية في ميدان العمل تمكناها من التفاعل بالزملاء والزميلات بقدر معقول ومرتبط بأهداف عملية محددة ( مثلا: انجاز العمل، الترقية، تحسين بعض الخدمات .. الخ)

- كانت تحتاج ببساطة لمعرفة أنواع الأفكار اللاعقلانية التي تحكم سلوكها وتصرفاتها، وأن تحددها تحديداً دقيقاً، ثم أن تعمل على مواجهتها وتحديها بعد ذلك وبصورة دائمة تمكناها بعد ذلك من التطور بسلوكها إلى الصحة، والفاعلية والمواجهة، بدلا من القلق، والهروب، وتجنب الفشل

والمبالغة خاصية أخرى تميز تفكير العصبيين، وتظهر المبالغة في اضعاف دلالات مبالغ فيها عند التعامل (أو الاقبال على التعامل) مع العالم أو الواقع وذلك كتصور الخطر والدمار .ومن الثابت أن المبالغة في ادراك العالم بتصور أنه ملىء بالخطر يميز الأشخاص المصابين بالذات بحالات القلق الاجتماعي. الشخص الخجول والقلق اجتماعيا يبالغ في تصور خبرات قد تكون محايدة في علاقاته بأصدقائه، أو أقاربه، أو رؤسائه، أو أسرته . فمواجهة الآخرين والتفاعل معهم قد يفسر على أن خطرا و كارثة لو أنه فشل أمامهم أو تلجلج في الكلام.

فضلا عن المبالغة هناك التعميم من الجزء إلى الكل .ويعتبر التعميم المتعسف من حادثة جزئية إلى حوادث أخرى من الأخطار الفكرية التي تبين

أنها تلعب دورا حاسما في حالات التوتر الاجتماعي. فإذا فشل العصابي في تحقيق هدف ولو صغير فإن هذا قد يعنى لديه: أنني انسان فاشل لا يحسن التصرف". وبعد صديق أو رفيق عنه قد يعنى: "أنه لا توجد صداقة وأن العلاقات الإنسانية مزيفة".

فضلا عن المبالغة والتعميم يوجد ما يسمى بالتوقعات السلبية السيئة . وبدون وجود توقعات سلبية يصعب وصف الشخصية بالقلق أو سوء التوافق . فأنت قد تجد شخصا يميل للتعميم والتطرف لكن توقعاته تميل للتفاؤل والايجابية . وهنا يصعب علينا أن نصفه بالقلق الفشل الاجتماعي، قد نصفه بالتفاؤل أو السذاجة لكن ليس بالقلق والتوجس . فالحكم على الشخصية يحتاج إلى التعرف على طبيعة التوقعات التي ينسجها الشخص.

ولهذا وصف "البرت أليس" ( Ellis, 2003 ) التفكير العصابي بأنه تفكير "كوارثي catastrophic " أى أنه يرى ويتوقع المصائب والكوارث وأسوأ الأمور حتى وان كانت الحادثة أو الخبرة التي تثير هذه التوقعات ليست بالضرورة على هذا القدر السيء . وقد رأينا نموذجا لهذا في حالة الفتاة أعلاه التي رفضت عملها ودراستها خوفا من الفشل المتوقع واحساسها بمصيبة هذا الفشل وخيبة الأمل.

بالإضافة لهذا تميزت حالات القلق الاجتماعي وسوء التوافق المهني بعدد من الخصائص الفكرية والتي منها:

- (١) الميل إلى ادانة الآخرين ولومهم عندما لا تسير الأمور بالشكل الذي يجب أن تسير فيها . فمثلا: هناك من الأمهات من توجه اللوم إلى زوجها وأطفالها عندما تحبط رغبتها أو آمالها في التقدم والارتقاء . والطالب الذي يعزو فشله لتعنت أساتذته وعدم رافتهم وتقديرهم لظروفه الخاصة.
- (٢) أخطاء الحكم والاستنتاج: في الكثير من حالات القلق والدخول في علاقات متوترة بالأصدقاء أو الرؤساء يكون الإضطراب ناتجا عن خطأ في تفسير حدث بسيط بسبب عدم توافر معلومات معينة، أو نتيجة لوجود سياق مختلف . فالشخص الذي قد يعزف عن التقدم لعمل جديد ومناسب لأنه قد رفض في عمل سابق يقوم بعملية استنتاجات خاطئة عندما يرى أن امكانياته ومواهبه لا تتناسب مع العمل الجديد . والفتاة التي تعزف عن الزواج بعد أن هجرها خطيبها تقوم بعملية استنتاج عصابية

خاطئة اذا كان عزوفها عن الزواج يرتكز على فكرة متطرفة عن "خianات الرجال وجبنهم".

(٣) **الكمال المطلق والمثالية المجردة:** فقد يعزف بعض الأشخاص عن تنمية مهاراته و مواهبه على نحو منظم يمنح حياته شيئا من الاستقرار . بل يتجه بدلا من ذلك إلى التطور بنفسه بطريقة تخلو من الاتساق وعدم الانتظام، فتتأرجح حياته بشدة بين صورته المثالية عن نفسه وامكانياته، وواقعه الحقيقي وامكانياته الفعلية . ولا يقبل بحل وسط أو بالاعتدال فهو ببساطة اما شخص مثالي كامل أو لا شيء . إنه لا يستطيع ببساطة أن يكون مجرد انسان عادى أو فاضل . ولا يستطيع أن يحتل مواقف المنافسة الصحية مع الآخرين لتحقيق ما يريد، لأن ما يريد في الحقيقة هو أن يتفوق على الجميع وأن يهزم الجميع في كل الأشياء . العمل الممتاز بالنسبة له لا يكفي، لأن أى عمل يعمل عليه يجب أن يكون كمالاته ونجاحا مطلقا . و تتفاقم مشكلاته عندما لا يكفي بطلب الكمال من نفسه، بل يطلبه من كل الآخرين الذين يحتكون به من أفراد الأسرة أو الزملاء، والأصدقاء.

(٤) **التطرف فى الأحكام والتصرفات:** تبين بحوثنا أن الأشخاص الذين يميلون لسوء التوافق أميل إلى التطرف فى الأحكام والتصرفات من العاديين فالأشياء اما بيضاء أو سوداء، حسنة أو سيئة، خبيثة أو طيبة، صادقة أو خاطئة . ولما كان الواقع مختلفا عما ننسجه من تصورات متطرفة فان حياتنا تمتلئ بالاحباط، والاحساس بالفشل، وخيبات الأمل ولما كان الكمال تصورا مثاليا لا يوجد فى الواقع، فان الآثار التى تصيبنا نتيجة لرغباتنا المتطرفة فى الكمال تكون وخيمة، من بينها التعرض لحالات الاكتئاب، و تجنب الاحتكاك بالعالم الخارجى والانفصال التدريجى عن الآخرين.



## ضبط المخاوف الاجتماعية

### ومهارات مواجهتها

## الفصل

### 11

"جهاد" مهندس إلكتروني في الرابعة والعشرين من العمر، تخرج من قسم الحاسب الآلي بإحدى كليات الحاسب الآلي بإحدى الجامعات المصرية الخاصة المعروفة. وقد اختير للعمل بإحدى المؤسسات الأجنبية بسبب سجله الدراسي المتفوق. وقد أكمل الآن (أي عند مقابلي الأولى له في إبريل ٢٠٠٦) ما يقرب من ٣ أعوام من العمل المتواصل في المؤسسة المرموقة التي تشهد بكفاءته وتفانيه في العمل.

مشكلته الرئيسية فيما شرحها في الجلسة الأولى أنه يخشى أن يفشل في أن يحقق أي تقدم في عمله الحالي بسبب عجزه عن المساهمة في الاجتماعات التي تعقد في شركته وما أكثرها. إنه لم يعد يحتمل ما يشعر به من قلق وصراع نفسي عند حضوره أي من هذه الاجتماعات وقبل انعقادها. إن مجرد التفكير في التوجه إلي أي اجتماع يسبب له الأرق والتوتر ناهيك عن أنه من المستحيل له أن يدلي بأي وجهة نظر أو رأي في هذه اللقاءات.

وقد تفاقم إحساسه بالمشكلة عندما استدعاه رئيس القسم وطلب منه أن يتولى في الاجتماع الشهري القادم القيام بتقديم شرح لجوانب النشاط بالقسم و تقديم عرض لها في حضور جميع أعضاء المؤسسة.

ذكر "جهاد" أنه منذ أن فاتحه رئيس القسم في ذلك تملكته مشاعر حادة بالتوتر كأنها الصاعقة التي تصيب بالجمود والعجز عن رد القدر. ذكر أنه لم يستطع أن يرد حتى على رئيسه أو أن يتفوه بأي كلمة " لقد خرجت من عنده و أنا أغمغم بكلام غير مفهوم وبكلمات متقطعة مرتعشة أنني سابلغه برأيي .

غدا، قلت ذلك ولكنني كنت أفكر بيني وبين نفسي أفضل لي أن أستقيل عن أن أفعل ذلك."

كانت هذه هي مشكله جهاد التي جاء يطلب العلاج من أجلها. إنها نموذج جيد وتنطبق تمام الانطباق على مفهوم القلق الاجتماعي أو ما يسمى أحيانا بالرهاب الاجتماعي.

وإذا كنت تعاني من الخوف ( الرهاب) <sup>١١</sup> الاجتماعي مثل "جهاد" فالغالب أنك تنتمي لهذه الفئة من الناس ذات الحظ العاثر والتي ينتمي إليها واحد من كل عشرة أشخاص من المصابين بهذا الاضطراب. والغالب أنك بانتمائك لهذه الفئة سينطبق عليك نفس التعريف الذي اتفق عليه علماء النفس والأطباء النفسيين للرهاب الاجتماعي بأنه:

"حالة طبية مرضية مزعجة يمتلك أصحابها الخوف الشديد في المناسبات الاجتماعية بدرجة قد تشل الفرد أحيانا عن التفكير والتصرف بتلقائية وفعالية في المناسبات الاجتماعية الهامة، أو عندما يعبر عن نفسه وعن موضوع ما- حتى وإن كان يعرفه معرفة جيدة- أمام مجموعة من الناس في موقف اجتماعي."

والخوف الاجتماعي أشد بكثير من الشعور العادي بالخجل أو التوتر الذي يحدث عادة في التجمعات والمناسبات الاجتماعية التي تتطلب منك التعبير عن مشاعرك والإفصاح عن أرائك والتصرف بهدوء وثقة. لهذا أنظر أنا شخصيا لموضوع القلق الاجتماعي بصفته من أشد أنواع الانفعالات والمشاعر السلبية التي تعوق تطوير تأكيد الذات و تعرقل حرية الفرد في التعبير عن المشاعر.

### المستهدفون للقلق الاجتماعي

القلق الاجتماعي من أكثر الاضطرابات النفسية انتشارا خاصة في المجتمعات التي تضع أهمية ضخمة لرأي الناس فينا كما هو الحال في البيئات العربية. ومكمن الخطورة عند إصابة الفرد بهذا لاضطراب أنه قد يعرقل المسيرة المهنية والتعليمية برمتها. ومن أكثر الفئات إحساسا بالآلام هذا الاضطراب تلك الفئات من الناس التي يتطلب نجاحها في أداء عملها ضرورة التواصل بالعالم الخارجي، مثل طلاب الجامعة، والمدرسين، و الأطباء في العاملين في المجالات الدينية والسياسية، والممثلين والقضاة والمحامين والشعراء والأدباء أي كل من يرتبط نجاحهم المهني بضرورة القيام ببعض المواجهات والتفاعل والتعبير عن المشاعر والأفكار أمام الآخرين. ومن مآسي القلق الاجتماعي أنه يتفاقم أثناء فترة المراهقة، وإذا لم يعالج فقد تستمر المعاناة منه طوال العمر. ومن مآسيه أيضا أن المعاناة منه قد تجر للمزيد من الاضطراب النفسي والوجداني بما في ذلك الخجل المرضي و الاعتمادية الشديدة على الآخرين.

<sup>١١</sup> Social phobia

والخوف في حالات القلق الاجتماعي أشد ضراوة وأعنف بكثير من الشعور بالقلق العادي الذي يصيبنا عند الدخول في علاقات اجتماعية وتواصل بالعالم الخارجي، لأنّ خوف الاجتماعي فيما ذكرت لك قد يشل صاحبه عن التفاعل الملائم بالدنيا، وربما قد يقرر نتيجة للمعاناة والألم منه أن يطلق الحياة الاجتماعية برمتها كما فعل الشاعر العربي المعروف "أبو العلاء المعري"، الذي دفعه خوفه من الناس إلى القول بأن عواء الذئب كان بالنسبة له أقل إثارة للخوف والطيرة من صوت البشر.

وعادة ما يكون الخجل أو الخوف الاجتماعي والقلق عند التفاعل بالعالم الخارجي مشوبا بالخوف من الفشل أو الحرج بأنك ستقول أو ستفعل شيئا أخرقا سيسبب لك الإحراج والتأثر بشكل مبالغ فيه و مفرط.

وممكن الخطر في خوف الاجتماعي، أنه من بين الأمراض النفسية التي تؤثر سلبا في علاقات الشخص بالآخرين بدرجة قد تعرقل المسيرة التعليمية والنجاح المهني للواحد أو الواحدة منا، وربما تتعرض الحياة العملية والمهنية برمتها للفشل والتدهور. ولهذا فإن أكثر الفئات إحساسا بالألم هذا النوع من القلق الناس الذين ينتمون لفئات مهنية تتطلب منهم ضرورة مواجهة الآخرين مثل طلاب الجامعة، والمدرسين، و الأطباء في المجالات الدينية والسياسية، والممثلين والقضاة والمحامين والشعراء والأدباء أي كل من يرتبط نجاحهم المهني بضرورة القيام ببعض المواجهات والتفاعل وتكوين علاقات وتقديم محاضرات أو أي مواضيع أخرى تتطلب التواصل والتعبير عن المشاعر والأفكار أمام الآخرين.

والخوف الاجتماعي من أكثر المخاوف المرضية انتشارا خاصة في المجتمعات التي تضع أهمية ضخمة لرأي الناس فينا كما هو الحال في البيئات العربية، وربما لهذا السبب أننا نجده أكثر انتشارا في مجتمعاتنا، كما أنه ينتشر بين الرجال والنساء بصورة متساوية.

ويتركز الخوف الاجتماعي أحيانا في مواضيع محددة مثل الخوف من:

- احتباس الصوت أو فقدانه عند المواجهة مع الآخرين
- التلعثم والحشجة والتهتة.
- الخوف من التعرض للمراقبة من قبل الآخرين خاصة في العمل.
- استخدام الأماكن العامة كالدخول للمطاعم أو استخدام المراحيض العامة.
- الدخول لأماكن الترفيه العامة والحفلات.
- والخوف من الكتابة أو التوقيع أمام الآخرين.
- ..... إلخ

وأحيانا ما يكون الخوف الاجتماعي غير محدد المعالم، ويمتد ليشمل الوقوع تحت سيطرة الخوف العام من أي موقف أو احتكاك اجتماعي يشعر الفرد خلاله بأنه موضوع للرقابة والتقييم.

### في الحالات الشديدة:

و في الحالات الشديدة يبعث القلق الاجتماعي- مثله مثل كل الأنواع الأخرى من القلق- علي:

- التمزق وعدم الاستقرار
  - يشل القدرة على التفاعل الاجتماعي والتكيف البناء
  - ويكون عادة مصحوبا بتغيرات عضوية غير سارة- قبل وخلال المناسبات الاجتماعية- كسرعة دقات القلب، والصداع والتشنج وتقلصات البطن والإسهال، والدوار والتعرق.. الخ.
- وقد يرى البعض أن القلق في درجات معقولة ومحمودة يحفز للنمو الشخصي والاجتماعي ويمكننا من التقليل من المخاطر أو خيبات الأمل التي قد تحيط بالكائن عندما يواجه أمورا لا يحسب حسابها جيدا، وهذا صحيح، ولكنني هنا لا أتحدث عن هذا النوع الحميد والمحفز من القلق. فالقلق الذي يمتلك الفرد عندما يخطط لمستقبله وحياته وحياة أسرته يختلف عن القلق الاجتماعي كاضطراب نفسي يسم حياتنا بالاضطراب والضغط التي تشل حركة التطور والنمو لدينا دون مبرر؟

### الخجل المرضي والاعتمادية الشديدة على المعالج

ومن مآسي القلق الاجتماعي أنه يتفاقم أثناء فترة المراهقة، وإذا لم يعالج فقد تستمر المعاناة منه طوال العمر، فضلا عن هذا فإن المحاولة الجاهدة لمنع حدوث الأعراض وما يعترى المصاب بهذا النوع من القلق في المواقف التي تتطلب التواصل والاحتكاك الاجتماعي، أن المصاب به قد يقرر أو تقرر تجنب المناسبات الاجتماعية بصورة نهائية مما يؤدي أيضا إلى تدمير الحياة الاجتماعية والمهنية.

ومن مآسيه أيضا أن المعاناة منه قد تجر للمزيد من الاضطراب النفسي والوجداني خاصة الخجل المرضي و الاعتمادية الشديدة على الآخرين. ومن رأي خبراء الصحة النفسية أن والخجل الشديد يمثل نوعا من أنواع القلق الاجتماعي الذي يؤدي إلى حدوث مشاعر متنوعة تتراوح بين القلق والتوتر البسيط إلى مشاعر رعب وهلع واضحة تصنف في علم الطب النفسي تحت إطار أمراض القلق والتوتر. وكما في الحالات المتفاقمة من التوتر، تكون

النهاية الطبيعية للخجل المرضي هي الشعور بالوحدة والانعزال عن المجتمع، والاكتئاب، ويعني هذا ببساطة المزيد من تدهور الصحة النفسية للأسوأ نتيجة للمعاناة من الخجل الشديد.

وكغيره من المشكلات النفسية والاجتماعية يصعب وضع تعريف دقيق للخجل، ولهذا نتفق من جانبنا مع خبراء الصحة النفسية بأن التعريف الأفضل للخجل الاجتماعي يكون من خلال وصف الأعراض المصاحبة له وفق عدد من المحاور السوكية، والعضوية، والوجدانية والمعرفية.

فمثلا يعاني المصابون بحالات الخجل و تسيطر عليهم عادات سلوكية قد تكون سببا في تفاقم الخجل و دعمه أو نتيجة له، و منها قلة التحدث والكلام بحضور الغرباء، والعجز عن التواصل البصري مع من نبادلهم التفاعل والحديث، وتجنب لقاء الغرباء أو الأفراد غير المعروفين له، والمعاناة من مشاعر ضيق عند الاضطرار لتبادل الحوار مع الآخرين أو للبدء بالحديث والتكلم في المناسبات الاجتماعية والشعور بالإحراج الشديد إذا ما تم تكليفنا بذلك، مما يجعلنا نتردد بشدة عند التطوع لأداء مهام تفاعلية أو اجتماعية (أي مع الآخرين).

ومن الناحية العضوية، يعاني المصابون بأعراض الخجل في المواقف الاجتماعية من أعراض جسدية تشمل: زيادة النبض ، والشعور بالآلام و تقلصات في المعدة، و تعرق الكفين، وتزايد قوة دقات القلب، فضلا عن تقلص نشاط الغدد اللعابية وما يصحب ذلك من جفاف في الفم والحلق.

وتعتبر أيضا مشاعر الحرج الاجتماعي المبالغ فيه و مايصحبه من التهديد وعدم الطمأنينة و محاولة البقاء بعيدا عن الأضواء عند التعرض للمواقف الاجتماعية المفاجئة جزءا من الأعراض الانفعالية والشعورية التي تبين أيضا شيوعها في حالات الخجل الاجتماعي.

و يتعزز الخجل الاجتماعي بسبب جوانب معرفية و أفكار لا عقلانية تبين انها تشيع لدى اصحاب هذه الفئة من الاضطراب ومنها الرغبة المتطرفة في الكمال والحساسية المبالغ فيها لما قد يظن به الآخرون او استجاباتهم نحوه أو نحوها. ومن المعتقد أن مشاعر النقص والارتباك الذي يعاني منها المصابون بالخجل المرضي في حضور آخرين هي نتيجة مباشرة للأفكار الكمالية المتطرفة التي يتبنونها في نظرتهم للذات فضلا عن المبالغة الشديدة في تقدير استجابات الآخرين له و نظرتهم إليه أو إليها إذا لم يكن بمستوى الكمال المطلق المرغوب ..

## الاعتمادية :

يغلب على افراد هذه الفئة انفعاليا الاكتئاب والقلق، خاصة إذا كان الفرد مفتقدا لوجود الدعم والسند الوجداني المرغوب فيه. وافراد هذا الاضطراب يستجيبون عادة بشكل جيد لكل أشكال العلاج الفردي، وبشكل خاص:

١. العلاج المعرفي الذي يركز على دحض المعتقدات المرتبطة بإثارة الخوف من الاستقلال.
٢. تدعيم اكتساب معتقدات إيجابية تشجع على تكوين علاقات تفاعلية مستقلة.
٣. وإذا لم ينتبه المعالج إلى طبيعة هذا النمط ، فقد يدعم على نحو ولو غير مباشر المزيد من الاعتمادية لدى هؤلاء المرضى خاصة إذا أسرف المعالج في تقديم الحماية والتطوع للمساعدة في حل مشكلات هذه الطائفة من الحالات ما كبر منها وما صغر. ومن مظاهر دعم الاعتمادية التي قد يمارسها المعالجون على نحو خاطئ: إطالة الجلسات أكثر من وقتها الطبيعي. أو أن يتطوع للقيام بتنفيذ بعض متطلبات هؤلاء المرضى الأسرية أو الخاصة بالعمل نتيجة لما يبديه هؤلاء المرضى من جزع و من حاجة شديدة من الاعتماد على المعالج.

ومن الأساليب الفعالة في التعامل مع المرضى الاعتماديين العلاج الجمعي متعدد المحاور خاصة إن كان موجهًا لتحسين القيام بالنشاطات الحيوية بشكل مستقل. ويحتل العلاج الأسري أهمية مماثلة من حيث الفاعلية في التوجيه للاستقلال والكفاءة الذاتية ، خاصة إن كان الطرف الآخر في العلاقة يدعم سلوك المريض الاعتمادي.

## كيف تتعامل مع القلق الاجتماعي بصورته المرضية؟

دعنا نبشر القاريء خاصة إن كان من ضحايا القلق الاجتماعي وممن ترهبهم المناسبات الاجتماعية أن هذا النوع من الاضطراب أصبح من الممكن علاجه باستخدام الطرق السلوكية والمناهج النفسية، وفي بعض الأحيان - وإذا تعذر العلاج- توجد أيضا الطرق الكيميائية باستخدام العقاقير. ومن المعروف الآن أن الجمع بين الطرق النفسية والعلاجات الكيميائية يجعل فرص العلاج أفضل مما لو اقتصرنا على أسلوب دون الآخر.

ولكنني أفضل لك وقبل أن تلجأ لأي من الطريقتين سواء العلاج الطبي أو العلاج النفسي أن تحاول من جانبك القيام ببعض الأمور التي قد تساعد نفسك بها على التخلص من القلق الاجتماعي، وفق توصياتي التالية لك:

### تعامل مع القلق الاجتماعي كعدو مجند بداخلك لإفساد حياتك:

توصيتي الأولى لك أن تنظر للقلق الاجتماعي وتعامل معه كعدو داخلي يفسد حياتك الاجتماعية والنفسية.

- إنه يصيبك بالتوتر في أوقات وأماكن غير مناسبة ومع أشخاص قد لا يأتي منهم أي ضرر إن لم يكونوا مصدرا للفائدة والنفع.
- إنه أيضا يفسد إشباعك لمتطلباتك الحيوية كالنوم، والأكل وعلاقاتك الحميمة بالآخرين.

- إنه يعطل من إمكانياتك على التفوق والإبداع وتحقيق الذات والإنجاز، ويخفض من طاقاتك الحيوية لما يسببه من تعب وإرهاق سريع عند أداء أبسط الأمور الاجتماعية.

و كما يجب أن نفعل مع أي عدو، علينا كاختيار أول أن نواقعه ونواجهه بكل ما نحاول تعلمه من مهارات وأساليب علاجية يعرفك بها الدليل الذي بين يديك. ذكر نفسك دائما بأنه ليس هناك شيء فعلى يستدعي القلق بمعناه المرضي الذي يشلك عن الفعل والنشاط، ليس هناك ما يستدعي أن تقضي كل وقتك في القلق على أشياء وأنت تعلم أنها مضحمة وليست حقيقية، و لن يغير القلق والجزع من أمرها شيئا.

### اكتشف حماقة ما تجنيه من وراء شعورك بالقلق:

من الخطوات الهامة في معالجة المخاوف الاجتماعية والقلق أن نتعرف بادئ ذي بدء على المكاسب التي تجنيها من وراء شعورك بالقلق بقصد أو من غير قصد. فعند بعض الناس يكون القلق وظيفة هروبية يقوم بها الفرد عندما تتكاثر المخاوف ومصادر التهديد وتتضارب اختيارات الحل الأمثل للموقف. وبالنسبة لهذا البعض من الناس قد يمثل القلق وسيلة للهروب من مسئوليات وضغوط مفروضة علينا أن نتعامل معها و ننظم طرق أدائها بدلا من الهروب منها.

فبالنسبة لهذا البعض، تعتبر ثورات القلق الاجتماعي هروبا مؤقتا من الآلام والتحديات المطلوب مواجهتها. إنها تبريرات تستند على مخاوف غير واقعية قد لا تحدث بالشكل الذي رسمها لك القلق بدلا من تطوير بعض الأساليب والمهارات في توجيه الحياة المشحونة بالضغوط وجهة أكثر فاعلية.

## اكتشف العوامل النفسية المعززة للقلق لديك:

لعل أول ما يجب أن تفعله للتخلص من القلق الاجتماعي وما يثيره من اضطراب في حياتك هو أن تتفهم العوامل النفسية التي تعزز القلق لديك، فمثلاً عليك بادئ ذي أن تتفهم العوامل النفسية التي تشجعك على تبني أسلوب القلق والجزع كبديل غث وغير ملائم لمواجهة المخاوف اللامنتظرة.

## قاوم ما يثيره القلق من عجز وجمود:

والقلق الاجتماعي عند البعض الآخر قد يمنح مبرراً للعجز والجمود عند مواجهة مواقف مؤلمة أو يتوقع الشخص أنها مؤلمة، وتكون النتيجة أسوأ بكثير مما لو قاومنا مخاوفنا وغالبنا مشاعر الرهبة التي تعجزنا عن التفاعل اليومي بالحياة. وللحقيقة - وكمعالج نفسي عملت مع الكثيرين من حالات القلق الاجتماعي - أتذكر الكثيرين ممن لا تنقصهم الكفاءة والموهبة ولا يمكن وصفهم بالكسل والتقاعدس يأتون في جزع بحثاً عن العون وبعض الطرق التي تمكنهم من مواجهة بعض المواقف المهمة كالامتحان أو إجراء مقابلة شخصية بهدف العمل، أو إجراء اتصال تليفوني للتحقق من أمر مهم كل ذلك يتم بسبب بعض القلق والمخاوف الاجتماعية أو الخوف من المواجهة.

وهذا أسوأ ما في القلق لأن مثل هذا الأسلوب التجنبي يساهم في خلق أنواع إضافية من القلق والخوف مما كان يعجزهم عن تحقيق أهدافهم الرئيسية في الحياة. وقد تغيرت حياتهم، وأصبحوا أكثر ثقة بأنفسهم وبإمكانياتهم عندما تعلموا أن يكونوا أكثر تحراً من الجمود وأكثر قدرة. على تنمية حرياتهم في التعبير عن المشاعر والتوكيدية.

ولأن القلق مؤلم وله أعراض بدنية كالأرق والصداع والتشنجات فهو يلفت أنظار الآخرين ويثير إشفاقهم على الشخص، وهذا الانتباه من أكثر معززات القلق خاصة لدى الأطفال والأنماط غير الناضجة من الناس الذين يستمرئون الرثاء النفسي وانتباه الآخرين وإشفاقهم كبديل غث لما يجب أن ننفعه من أعمال إيجابية وتحمل المسؤولية والإعداد لمواجهة المشقات بما يلائمها من تخطيط وسلوك.

## لا تتخذ من القلق ذريعة للاندفاع والتعجل ولا ذريعة للهروب وتقليل اهتماماتك:

ومن الأخطاء التي يرتكبها البعض لتجنب المشاعر المؤلمة للقلق أنه يفرض علينا أحياناً أن نستجب له بإحدى طريقتين كلتيهما مر ولا تخدمنا مصالح الفرد، وهما:



• إما الاندفاع والتعجل في اتخاذ قرارات يندم عليها الشخص فيما بعد بسبب ما يتكبد من خسائر نفسية أو مادية نتيجة للتعجل. ربما يتذكر الكثيرون هنا ما أصاب المسافرين علي العبارة المصرية القادمة من المملكة العربية السعودية لمصر سنة ٢٠٠٦ عندما حل بها العطب، فإذا الناس نتيجة للخوف والهلع اندفعوا لأحد جوانبها التي اعتقدوا أنها تحقق هروبا أسرع وكانت النتيجة أسوأ، إذا تضافرت عوامل القدم وتهالك العبارة مع عوامل الهلع والخوف لتصبح هذه الكارثة من أسوأ كوارث البحر على الإطلاق- بعد غرق السفينة الإنجليزية "تيتانيك"- وكان ضحاياها بالآلاف.

• ومن أكثر الأخطاء التي يرتكبها البعض الآخر أنهم عندما تحل بهم مصيبة أو كارثة أو حتى أي تجربة مؤلمة تجدهم وقد تجمدوا وتوقفوا عن الحركة وعن ممارسة أي نشاطات شخصية أو اجتماعية أخرى بحجة أنه لم تعد له "نفس" أو رغبة في الاستمتاع بأي شيء آخر ولو كان بريئا.

هذا البعض قد لا يكتفي بتجنب القلق، بل بتجنب كل المواقف المؤشرة له حتى وإن لم تكن هذه المواقف مرتبطة بإثارة القلق لديهم بالضرورة. ومن ثم يتجهون إلى تقليص الاهتمامات الخارجية والعلاقات الاجتماعية ويتوقفون عن البحث عن المواقف والمصادر الحميدة التي تتطلب تبادل معلومات أو مواجهات أو مزيد من النشاط والحركة لتغيير أصابع القدر.

ولمن لا يتذكر أمثلة شخصية مناسبة، أذكركم بالجمود الذي أصاب المساهمين في البورصات العربية الخليجية والمصرية ممن عانوا من انهيار الأسواق المالية العربية في منطقة الخليج وفي مصر في شهري إبريل ومايو ٢٠٠٦ تلك الفترة التي صاحبت انهيار البورصة والأسواق المالية بما يعرف لدى البعض بالأيام السوداء التي انهار فيها الكثيرون و تزايدت محنهم وحالاتهم الاكتئابية ربما حتى الآن. في العادة الشخص الذي يواجه أمثال هذه الكوارث يمكنه أن يتنبأ- بقليل من التفكير والعزم الجاد- أن ينسحب من البورصة قبل وقوع الكارثة ومن ثم سيستطيع أن يتجنب الكارثة أو أن يقلل من حجم خسارته من خلال الحركة والنشاط وليس الجمود والانتظار. وهذا ما فعله البعض القادر على اتخاذ الخطوات العملية في مواجهة الكوارث فقد انسحب بسلام واستطاع أن يتجنب النتائج السلبية لهذا الانهيار، وربما أصبح هذا البعض من سعداء هذه الأيام وأغنيائها.

أما الذين فضلوا معاشة القلق والانشغال فقد شلت حركته على الفعل الإيجابي ووجد بعد ذلك أن الانزعاج ومعاشة القلق لم ينفعاه في شيء ولم يغيرا من طعم الكارثة، فخسر منهم من خسر الآلاف وربما الملايين، وتعرض منهم من تعرض للأمراض النفسية والأزمات القلبية المهلكة، وربما أيضا انتحر منهم من انتحر.

والواقع أن الاستمرار في ممارسة الحياة المعتادة دون تعجل واندفاع ودون خوف أو هلع أمر أنصح به دائما مرضاي، وأشجعهم على اتخاذ خطوات عملية لتحقيق ذلك بأن يزيدوا من فرص ممارسة نشاطات إيجابية إضافية كبديل للتفوق والانشغال الدائم بالأمور التي تثيرنا وتشغل بالنا.

إنه خطأ فادح يرتكبه الشخص في حق نفسه إذا جعل القلق والخوف يوقفانه عن ممارسة ما اعتاد عليه من عادات يومية وأساليب كان يمارسها من قبل، فيتوقف عن نشاطاته الرياضية وعلاقاته بالأصدقاء والأسرة، وربما حتى يتوقف عن الذهاب لعمله أو محل دراسته بدافع إنه يشعر بالقلق ولا يستطيع أن يفكر أو يمارس أي شيء آخر قبل أن تتوقف أو أن تحل المشكلة المزعجة له. لقد خسر الرئيس الأمريكي "كارتر" الفترة الثانية من رئاسته للولايات المتحدة لأنه ظل حبيسا لمكتبه بالبيت الأبيض خلال الأزمة الإيرانية التي لحقت بالهجوم على السفارة الأمريكية في طهران وأسر العاملين بها. لقد ظل "كارتر" ما يقرب من ٩٠ يوما منقطعا تماما لهذا الموضوع ولم يقم خلالها بأداء الغالبية العظمى من وظائفه بما فيها حياته الأسرية وشئون الاقتصاد والأمور السياسية الأخرى. هل أفاده الانقطاع والتفرغ لقلق هذه الأزمة في علاجها؟ ربما أدرك بعدها "متأخرا" أن كل ما حققه نتيجة لسوء إدارته لهذه الأزمة أنه فقد الرئاسة، ولم يفلح في تحرير الأسرى الأمريكيين، وأصبح ضحية لمحاولة خرقاء فاشلة لم تفلح بدورها في تحرير الرهائن، ولم يستفد من ذلك إلا غريمه "ريجان". ولم يكن "ريجان" في ذكاء "كارتر" ولا في مهاراته السياسية والاقتصادية. إنه فقط سوء إدارة سلوكنا في حالات التوتر والقلق.

### اتخذ من القلق مؤشرا لتقييم أساليبك في معالجة الأزمات:

وتتطلب المعالجة الإيجابية للقلق بأن تتخذ مؤشرا لإعادة نظرتك لحياتك وأن تنتظر لما يواجهك من تحديات وتعالجها بصفاتها أحداث أو أوقات ينبغي أن نعيشها بإيجابية أو أن تسمح لها أن تعبر بسلام بدلا من الاستغراق في الانشغال عليها والقلق منها أو الاندفاع بسببها في قرارات وتصرفات حمقاء تزيد من آلام الكارثة أو الضغط المرتبط بالقلق. اسأل نفسك دائما: هل سيغير قلقي الزائد من

الأمر في شيء؟ ثم أبدأ ثانيا في مواجهة مخاوفك وبالقيام بسلوك بناء وأن تمارس حياتك المعتادة ما أمكن بالرغم من كل الشكوك والمخاوف المثارة. ومن بين كل الأساليب المتنوعة التي ابتكرها علماء العلاج النفسي للقلق وجدت أن أفضل طريقة عرفت لها شخصيا للتخلص من القلق الاجتماعي ونتائجه الحمقاء على سلوكنا أن نفكر بعقلانية ونتصرف بحزم إزاء مخاوفنا. التفكير بعقلانية أولا ثم البدء بمواجهة ما تحاول تجنبه مهما كانت التضحيات والآلام التي يتطلبها تحقيق ذلك.

### ماذا إذا فشلت كل محاولات الوقاية والجهود الذاتية؟

إذا فشلت كل جهودك الذاتية الوقائية من تخليصك من القلق الاجتماعي فهناك من المناهج الأخرى ما يسمح بتحقيق نتائج علاجية أكثر فاعلية خاصة:

١. العلاج النفسي والسلوكي

٢. العلاج الكيميائي- الطبي.

### معالجات نفسية وسلوكية

منهجنا في العلاج النفسي للقلق يتمثل من حيث تنوع أبعاده مع نفس نظرتنا وتحليلنا للسلوك النفسي في حالات القلق الأخرى. فالقلق الاجتماعي يركز - في وجهة نظرنا على نفس المحاور المميزة لأعراض القلق بكل أشكاله، فهناك:

• أولا: التغيرات الانفعالية غير السارة التي تصحبه والتي تأخذ أحيانا شكل تغيرات عضوية خارجية أو داخلية أشبه بالتغيرات التي تصيبنا في حالات الخوف كتسارع دقات القلب، والغثيان، وانقباض المعدة، وصعوبات التنفس، وتوتر عضلات الوجه، تصلب عضلات الظهر، وازدياد "اللازمات" الحركية في الوجه أو اليدين.. الخ.

• وهناك ثانيا: القصور في السلوك الاجتماعي الذي يصف الشخص القلق في تفاعلاته اليومية في المناسبات الاجتماعية التي قد تكون عادية بالنسبة للآخرين كالخجل، والانزواء، والتردد، والخرج، وتجنب الآخرين.

• وهناك ثالثا: الجوانب الذهنية والفكرية أي مجموعة الأفكار والحجج والمعتقدات التي يخاطب بها نفسه خلال اختبارها للمواقف التي يمر بها. وتتسم معتقدات الشخص في حالات القلق الاجتماعي بالمبالغة، وإدراك مخاطر لا أساس لها مما أدى إلى جمهور المعالجين النفسيين يوصف فكر

## الشخص في حالات القلق بالا منطقية واللاعقلانية.

لأن هذه المحاور تتفق فيما بينها في إبراز القلق وتعميقه، وتطويره في الشخصية حتى يتحول إلى سمة دائمة فيها، فإن المواجهة الناجحة للتوتر النفسي والعلاج الفعال للقلق يجب في تصورنا أن تجسد هذه الرؤية المتنوعة فتتجه جهودنا نحو مواجهة كل جانب من هذه الجوانب الأربعة معا أو على حدة. وفي بعض الحالات الفردية من القلق تسيطر أحد هذه الأبعاد الثلاثة أكثر من الأخرى. فقد تكون مثلا بعض المواقف الخارجية شديدة التهديد والامتهان.. بصورة تؤدي تلقائيا إلى إثارة الإضطراب في المناطق الأخرى من الشخصية: الانفعالية والذهنية والاجتماعية.. في مثل هذه الحالات يجب بالطبع توجيه جهد أكبر لعلاج الجانب المضطرب قبل الجوانب الأخرى. فالعلاج الطبي بالعقاقير مثلا يكتسب أهمية خاصة عندما تكون مصادر الاضطراب مرتبطة بزيادة النشاطات الاستثنائية الانفعالية في الجهاز العصبي. ومن ثم يكون البدء بالعقاقير المهدئة لنشاط الجهاز العصبي ضرورة، حتى تتاح لنا فرصة الانتباه للجوانب الأخرى من الشخصية بما فيها تدريب الشخص على السلوك الاجتماعي المرن والفعال، وتعويده تدريجيا على ضبط انفعالاته وقدراته على تحمل الصعاب.

خلاصة القول إذن أنه إذا كان القلق يعبر عن نفسه بلغات ثلاث متعددة، فإن من المنطقي أن يكون العلاج النفسي الفعال هو ذلك الذي يستطيع أن يخاطب هذه الجوانب الثلاثة بالتعديل والتغيير. وما سنعرضه من وسائل فنية لعلاج هذه الجوانب يمثل مجموعة من المناهج الحديثة التي تتسم بالفاعلية والنجاح وتمثل في مجموعها منهجا أثيرا لدينا في علاج الكثير من حالات القلق الاجتماعي. وهو منهج يمكن وصفه بأنه علاج متعدد الأبعاد والمحاور لأن بنيته الأساسية هي علاج الإضطرابات النفسية في جوانبها الاجتماعية، والانفعالية، والسلوكية ومصادر التهديد الخارجية مجتمعة. وهذا كان مدخلنا عند التعامل مع حالات القلق الاجتماعي الماثلة لحالة "جهاد"، ويتم ذلك باستخدام فنيات علاجية من أهمها:

- التعويد التدريجي بالتخيل
- التعويد التدريجي بالتعرض لمواقف فعلية
- الغمر
- الاسترخاء و الهدوء
- تعديل أخطاء التفكير وتشجيع العقلانية
- الحرية الانفعالية والتلقائية الإجتماعية
- مشاهدة التجارب والنماذج الناجحة
- العلاج الكيميائي بالعقاقير

## التعويد التدريجي و مواجهة مواقف التهديد:

تعتبر طريقة "التعويد التدريجي"<sup>١٢</sup> التي ولجت حديثاً ميدان العلاج النفسي السلوكي من أنجح الفنيات والأساليب العلاجية للقلق. ويستخدم هذا الأسلوب لتشجيع الشخص على مواجهة مواقف القلق إلى أن تتحدد مشاعر المريض نحو هذه المواقف وتتناقص استجاباته الانفعالية المتطرفة نحوها. ويتم أسلوب التعويد باستخدام المنهج التدريجي. ويتم العلاج التدريجي من خلال: تعريض الشخص تدريجياً، وخطوة خطوة للمواقف التي يراها مثيرة لقلقه وخوف من المناسبات الاجتماعية.

ومن شأن التعرض التدريجي للمواقف المثيرة للقلق الاجتماعي - إذا ما استخدم مع أساليب أخرى كالاسترخاء - من شأنه أن يؤدي إلى تبديد القلق واختفاء الكثير من مخاوفنا اللامنتظية من مواقف الحياة المختلفة. و التعرض التدريجي وحده كفيلاً بأن يؤدي إلى نتائج علاجية ناجحة. وقد استخدمت هذا الأسلوب بنجاح مع محاضر شاب بإحدى الجامعات العربية - اثر عودته من الخارج - للتغلب على القلق الشديد الذي كان ينتابه قبل الدخول لمحاضراته. وقد اعتمدت خطتي في ذلك على تعريفه بقواعد هذا المنهج وبالتعاون معه وضعت قائمة متدرجة بالمواقف المثيرة لقلقه بدءاً بأقلها إثارة للتهديد (أسبوع قبل الدخول للمحاضرة) حتى أشدها ارتباطاً بالقلق (الدخول للقاءة وتحية الطلاب وبدء الحديث عن موضوع المحاضرة). لقد أمكننا بتدريبه تدريجياً على أداء كل موقف بثقة إلى التقليل من توتراته الهائلة وتحديد انفعالاته نحو هذه المواقف خطوة خطوة. وجاء بعد ذلك تدريبه المستمر على الاستعداد للمحاضرات وللمواقف الاجتماعية المماثلة بما في ذلك النقاط التي سيتعرض لها وحتى الأسئلة أو التعليقات المرححة التي سيملاؤها بها الثغرات بين النقاط العريضة للمحاضرة، وجاء بعد ٤ جلسات ليعبر عن مدى سروره لأول مرة في حياته - بعد الدخول للمحاضرة والاستئناس بطلابه وتكوين علاقات اجتماعية سهلة بهم. واستخدمت هذا الأسلوب حديثاً مع "جهاد" كما سنرى في نهاية هذا الجزء من الدليل.

## التعرض الكلي بالغمر:

يفضل معالجون آخرون أن يكون التعرض لمصادر التوتر والقلق الاجتماعي كلياً ومرتبطة بكل الثورات الانفعالية المصاحبة للقلق. ويستخدم بهذا الصدد أسلوب معروف يطلق عليه الغمر الإنفعالي<sup>١٣</sup> أو التفجير العلاجي<sup>١٤</sup>.

<sup>12</sup> Habituation

<sup>13</sup> Flooding

<sup>14</sup> Implosive therapy

وتتلخص هذه الطريقة في تشجيع المريض على تخيل الموقف المهدد في أقصى صورته الممكنة ولأطول فترة. ومن الثابت أن التعرض المباشر لمواقف القلق لفترات طويلة بطريق التخيّل والتصور الذهني الحى - من شأنه أن يؤدي إلى التخفف تدريجيا من القلق المصاحب لهذه المواقف إلى أن يتلاشى ويضعف.

وبالرغم من أن التعرض للمواقف المهددة بهذه الطريقة يؤدي بالفعل إلى التخفف من القلق إذا استمر هذا التعرض لفترات طويلة، لكنه قد يؤدي إلى نتائج عكسية إذا تم لفترات قصيرة ومفاجئة. ولهذا نجد أن المصابين بهذا النوع من القلق غالبا ما يتجنبون التعرض للمناسبات الاجتماعية العارضة المفاجئة بسبب ما تثيره لديهم من توترات عنيفة، ولكنهم يقدرّون على مواجهة هذه المواقف إذا ما تأتت لهم فرصة كافية من الاستعداد والتهيؤ التدريجي.

وبالرغم من أن هذا المنهج يبدو للوهلة الأولى مخالفا لقواعد التعرض التدريجي، فإنه يقوم على نفس البديهة التي تحبذ المواجهة بدلا من التجنب. فكلتا الطريقتان - التدريجية والكلية - تهدفان إلى التغلب على مصادر التوترات الخارجية بالتقليل من القلق والصراعات المصاحبة له. إلا أن التعرض التدريجي - فيما تبين خبرتنا الإكلينيكية - يصبح ذا فاعلية أكثر عندما تكون مصادر القلق الاجتماعي معروفة و تتعلق بمواقف محددة وعندما تكون الاستجابة لها حادة وتصل لما يسمى بالفرع. في مثل هذه المواقف تصعب المواجهة بالغمر الإنفعالي، ونجد أن المرضى أنفسهم يقاومون ذلك المنهج إلا إذا كان بالإمكان استخدام بعض المهدئات الطبية كتمهيد للدخول في العلاج.

على أن فوائد العلاج بالغمر تكون ملموسة خاصة في الحالات التي يتحول فيها القلق إلى طقوس وأفعال قهرية أي ما يسمى بلغة علماء النفس المرضى حالات عصاب الوسواس القهري (اللوازم الحركية والرعشات اللاإرادية، النظافة المبالغ فيها.. الخ). ولهذا نستخدم هذا المنهج في علاج حالات الأعراض البدنية القهرية المصاحبة للقلق الاجتماعي بما فيها التهتهة، الرعشات إلا إرادية في اليدين أو مناطق الوجه، قضم الأظافر، طقطقة الأصابع.. الخ. في مثل هذه الحالات وعندما تفشل محاولات الضبط المتعمدة، يجب تشجيع الشخص على إثارة هذه الجوانب من السلوك بدلا من محاولة تجنبها وأن يطلب منه أن يستمر في ممارستها إراديا لفترات طويلة يوميا.. (مثلا عشر مرات أو أكثر في اليوم لمدة ١٥ دقيقة). لقد تمكنا باستخدام الأسلوب من مساعدة أحد المرضى على التخلص من لوازم غير إرادية مثل "الغمز" اللاإرادي بالعين في مواقف التوتر الاجتماعي. لقد طلبنا منه أن يمارس عمدا هذه الارتعاشات في منزله لمدة عشر مرات يوميا تستغرق كل منها ١٥ دقيقة يقوم خلالها بإثارة هذه الارتعاشات بأكبر قدر ممكن. وقد كانت دهشته بالغة عندما لاحظ وجود تناقص ملحوظ بعد يومين فقط من العلاج، إلى أن اختفت هذه الحركات القهرية تماما بنهاية الأسبوع الثاني.

## تعديل أخطاء التفكير وتشجيع العقلانية:

لا يمكن عزل التوترات النفسية والقلق عن الطريقة التي يفكر بها الشخص وعما يحمله عن نفسه وعن المواقف التي يتفاعل معها من آراء ومعتقدات. إن القلق العصابي يعتبر نتيجة مباشرة للطريقة التي يفكر بها الشخص في نفسه وفي الخارج وليس بالضرورة لخصائص خارجية مهددة، لقد أطلقنا على هذا الجانب من القلق: المحور الذهني وهو محور يحظى باهتمامنا خاصة عندما يكون الشخص من النوع الولوع بالمبالغة، وتوقع الخطر والانهيار والكوارث. ولعلاج هذا الجانب يتجه الاهتمام إلى تشجيع الشخص على التفكير بواقعية في الموقف وفي نفسه وفي امكانياته.

ومن أنجح الوسائل للتغلب على المبالغات والتهويلات الفكرية التي تملك الشخص في حالات القلق أن ننبيهه إلى الأفكار والآراء التي يرددها بينه وبين نفسه (المونولوجات) عندما يواجه موقفا يتسم بالتهديد. ومن الثابت الآن بين علماء العلاج النفسي أن القلق الذي ينتابنا من المواقف المختلفة يعتبر نتيجة مباشرة لما نقوله لأنفسنا وما نقنع به ذواتنا من أخطار وكوارث. ولهذا يقترح "ميكنباوم" - وهو معالج نفسي كندي معروف لدى المختصين - منهجا يقوم على تعديل محتوى ما يقوله الشخص لنفسه في المواقف التي يراها مهددة لنفسه وأمنه وفق ثلاث قواعد رئيسية:

١. أن تقنع نفسك بأن الخوف والهلع الذي يملك مشاعرك عند التفكير فيما قد يحدث من أشياء سيئة أسوأ بكثير من الأشياء التي ستحدث فعلا. قل لنفسك بأنك ستحول الموقف إلى أسوأ مما هو عليه بالفعل بتفكيرك وتهويلاتك.

٢. القاعد الثانية تتمثل في اقناع النفس بشتى الوسائل الممكنة ان الموقف الذي يثير مخاوفك الآن سينتهى حتما.

٣. القاعدة الثالثة هي أن تقل لنفسك بأن التخلص من كل المشاعر المكدره والتوترات المرتبطة بالقلق تماما أمر صعب. اذ لا بد أن نقبل بعض جوانب التوتر مؤقتا.

وثمة طرق أخرى لمواجهة أخطاء التفكير وتعديل الاتجاهات الانهزامية نحو النفس بين المصابين بالقلق الاجتماعي. ومن أمثلة هذه الطرق:

- الحوار المنطقي العاقل مع النفس.
- ودحض الأفكار الخاطئة التي تثير المخاوف والإكتئاب
- تحصيل معلومات دقيقة عن المواقف التي نعتقد أنها مهددة
- تجنب التفسير السلبي للمشاعر التي يحملها الآخرون عنك
- تعزيز النفس على التفكير في نقاط القوة عند التصدي لحل المشكلات الاجتماعية والعاطفية..

كل طريقة من هذ الطرق وغيرها ممن أشرنا إليه في موقع يخر من هذا الدليل تتطوى دون شك على امكانيات هائلة فى تعديل الإضطراب النفسى والقلق الاجتماعى.

## الحرية الانفعالية والتلقائية الإجتماعية.

من المعروف أن السلوك الإجتماعى للشخص القلق يتسم بخصائص تتذبذب بين أقطاب متعارضة كالإنصياع الشديد، والعدوان، والخجل، والاندفاع، التحدى أو تجنب المشاكل والهروب منها. وقد بينا فى احدى الفصول السابقة عن العلاج السلوكى أن هذه الجوانب بالرغم من التناقض الظاهر بينهما يمكن فهمها فى ضوء ما يتسم به السلوك العصابى من قيود انفعالية تكبل تلقائيه الشخص وحرية فى الاستجابة للمواقف المتعارضة.

ونجد فى الوقت الحالى - أدلة قوية تثبت أن قيام الشخص فى حالات القلق الاجتماعى بالتعبير عن مشاعره بحرية من خلال التصرفات السلوكية والاجتماعية الملائمة من شأنه أن يمهّد إلى تضاول القلق بشكل ملحوظ.

ويحظى هذا الجانب باهتمام كثير من المعالجين، ويمثل أحد الفصول الهامة فى كتب العلاج السلوكى الحديثة. ويدرس تحت عناوين مختلفة منها تأكيد الذات، أو تدريب القدرة التوكيدية، أو التدريب على الحرية الإنفعالية. ويقوم هذا المنهج على بديهية علمية قوامها أن تدريب النفس على التعرض للمواقف الاجتماعية المثيرة للخوف والإنفعال والقلق وأنت تعرف مسبقا ما الذى ستقوله فيها، وكيف تتصرف خلالها، وإدراكك لحقوقك والتزاماتك ازاء هذه المواقف، فان من الطبيعى أنك ستكون أكثر هدوءا وقدره على التحكم فى انفعالاتك عند مواجهتك اياها.

فضلا عن هذا، نجد ان كثيرا من العلاقات الاجتماعية تتطلب تواصلا نشطا بالآخرين، ولهذا فان العلاقات الاجتماعية السليمة تحتوى على مزيج من الإنفعالات المتنوعة بها فيها الغضب أحيانا، احيانا أخرى، تبادل مشاعر الحب والود، اللوم، والاعجاب، الضيق والمشاركة الحزينة فى احيان ثالثة. ومن المعروف أن قدرة الشخص القلق على تبادل هذه المشاعر المتنوعة فى الوقت المناسب تقل فى المواقف الاجتماعية نتيجة لما يؤدى اليه القلق من قيود وعجز. ولهذا نجد أن الشخص فى مواقف القلق يقمع رغبته فى التعبير عن مشاعره الحقيقية، ويكتم معارضته أو قبوله أو يرغم نفسه على قبول أشياء لا يحبها، أو يهرب من أشياء يحبها.

ومن ثم تتبلور أهمية تدريب الشخص على التعبير عن مختلف الإنفعالات بجوانبها الايجابية (الحب والاعجاب مثلا) والسلبية (الغضب والعدوان والرفض). ان حرية التعبير عن الإنفعالات والقلق لا يجتمعان معا. ويتعارض التعبير بحرية عن الإنفعالات بما يتسم به من تلقائية ومرونة، مع



القلق والعصاب بما فيهما من قيود. ويتم تدريب القدرة على حرية التعبير الإنفعالي بأساليب أخرى متنوعة منها مثلا التدريب على تنطيق المشاعر<sup>١٥</sup> والتعبير عن أى انفعال بكلمات صريحة منطوقة. وينصح المعالجون أيضا بأن يتشجع الشخص على أحداث استجابات بدنية ملائمة للانفعال، فاستخدام الاشارات والحركة الرشيقة، وتشكيل ملامح الوجه بطريقة ملائمة، والتواصل البصرى المناسب من شأنها جميعا أن تتضافر لاحداث الثقة بالنفس فى مواقف التفاعل الإجتماعى بما يخفف من آثار القلق والإضطراب.

### مشاهدة التجارب الناجحة والاقتداء بالنماذج:

استجاباتنا السوية والصحية- مثلها في ذلك مثل استجاباتنا المرضية- تكتسب بفعل مشاهدة الآخرين والتأثر بهم أى من خلال القدوة. لهذا فان من الممكن تدريب القدرة على مقاومة القلق الاجتماعى واكتساب المهارة الإجتماعية الضرورية للنجاح من خلال ملاحظة الآخرين أو الاقتداء بهؤلاء الذين تتوافر فيهم هذه القدرات بشكل واضح. ولهذا فان من الثابت أن القلق يختفى فى بعض المواقف الإجتماعية المهددة (مقابلة شخصية للعمل مثلا) عندما نسمح للشخص أن يشاهد أشخاصا يؤدون هذا الموقف بنجاح فى أفلام أعدت خصيصا لهذا الغرض. ومن ثمة قد نستخدم ما يسمى بأسلوب تمثيل الأدوار) كطريقة من العلاج. فاذا تأتى للشخص أن يقوم بتخيل المواقف المهددة، ثم أن يمثل بنفسه - أو مع معالجة - الموقف كما يوده أن يحدث، مرات ومرات حتى يتقنه، فانه سيكسب كثيرا من القدرات إلى ستمكنه من مغالبة القلق عند المواجهة الفعلية للموقف المهدد.

### العلاج الكيميائي بالعقاقير المضادة للقلق:

في الحالات الشديدة من القلق يوجد ما يسمى بالعلاج الكيميائي بالعقاقير المسكنة و المهدئة<sup>١٦</sup>، ومن أكثرها شيوعا الفاليوم والأتيفان. وكما في أي علاج طبي آخر، يعتبر استخدام العقاقير المضادة للقلق سلاح له حدين، فالأدوية من ناحية تخفف من حدة الأعراض، وتمنح القلقين فرصة ولو مؤقتة للراحة والسلام النفسى، ولكنها من ناحية أخرى - تؤدي إلى نتائج جانبية غير مرغوبة وخطيرة . ولهذا فإن استخدام العقاقير المضادة للقلق يتطلب

<sup>١٥</sup> Feelings talk

<sup>١٦</sup> Tranquilizers

مهارة شديدة في كيفية استخدامها وتعاوناً قوياً بين المريض والطبيب لتجنب آثارها الجانبية الخطيرة.

والعقاقير في عمومها ليست علاجاً نفسياً لأنها لا تعالج المشكلة، ولكن تحقق تخفيفاً مؤقتاً للأعراض الحادة المصاحبة للقلق. ولهذا هناك ما يشبه الاتفاق بين الأوساط النفسية العلمية على وصف العلاج الطبي بالعقاقير على أنه عملية ضبط وليس عملية شفاء بالمعنى المتعارف عليه.

والعقار الواحد كالفاليوم قد يؤدي إلى استجابات مختلفة في الأشخاص المختلفين فقد يثير شعوراً بالراحة والتخفيف من أعباء القلق في شخص معين، ولكنه يؤدي إلى إحساس بالضيق في شخص آخر. لذلك فإن وصف دواء معين يحتاج إلى مهارة طبية وإلى فهم عميق بطبيعة الشخص وخصائصه الفسيولوجية والنفسية.

وتؤدي الجرعات الكبيرة من العقاقير إلى الإدمان والتعود. وحتى إذا توقف الشخص عن تعاطي هذه الأدوية دون إشراف طبي مخطط جيداً، فسيتعرض لما يسمى بأعراض الامتناع أو أعراض التوقف عن التعاطي<sup>١٧</sup>، وتستمر هذه الأعراض من ثلاثة إلى سبعة أيام، وتحتاج إلى العلاج السريع لأنها قد تكون مصحوبة بنوبات من القلق والجزع العنيف.

وهناك من ناحية أخرى ما يسمى بالإفراط نتيجة للتزايد التدريجي لتحمل الجهاز العصبي مما يتطلب المزيد من التعاطي. لهذه المهدئات. فالشخص الذي يجد في البداية أن ٥ ملليجرامات من الفاليوم تكفيه لتهدئة ثوراته الانفعالية وجوانب الضيق، يجد نفسه تدريجياً منساقاً إلى زيادة هذه الجرعة لكي يصل إلى نفس الأثر المهدئ الذي اعتاده من قبل. ويطلق الأطباء على هذه الظاهرة ما يسمى بالتحمل لوصف التزايد التدريجي في استخدام المهدئات من جرعات صغيرة إلى جرعات أكبر تزيد من فرص الإدمان، غير ما تسببه أحياناً من مشكلات تؤثر على سير العمليات العقلية العليا كصعوبة التذكر والنسيان.

من الأفضل إذن النظر إلى العلاج الكيميائي على أنه أحد جوانب العلاج وليس الوسيلة الوحيدة للتغلب على القلق والمشكلات الانفعالية. ونراه في أحسن الأحوال وسيلة للضبط الانفعالي لحين يتمكن الشخص من الاستفادة بالعلاجات النفسية والسلوكية التي نكتسب من خلالها مهارات الحديث، ومهارات المواجهة التوكيدية، والتعامل مع الضغوط الاجتماعية فضلاً عن اكتساب بعض المهارات الضرورية لتحقيق التواصل والفاعلية ومعالجة الأنماط الصعبة من البشر. ولحسن الحظ أصبحت هذه الأساليب اليوم متاحة في شكل خدمات نفسية أو كتب أو مجلات أو في شكل فنيات علاجية نتائجها مضمونة إلى حد بعيد.

<sup>17</sup> Withdrawal Symptoms

فإذا عجزنا عن المواجهة علينا أن نتحايل وان نبحث عن مصادر أخرى تساعدنا على التقليل من آثاره المدمرة. ويعتبر العلاج النفسي بما يمدنا به من مؤاذرة، وتفكير عقلائي، و مهارات اجتماعية أحد أهم الحلفاء في هذا الصدد. نعم أصبح بالإمكان تهدئة القلق ومعالجته بقدر كبير من الفاعلية بأساليب سلوكية ونفسية بديلة لاستخدام العقاقير المهدئة كممارسة الاسترخاء. أما كيف نمارس الاسترخاء عل نحو مهني ومنظم، وماهي الأساليب المختلفة لممارسته على نحو فعال فهذا إجراء يطول الحديث عنه و أرجو أن تتاح لي فرصة أخرى للحديث عنه بشكل مفصل.

### قاسم مشترك

ان الأساليب التي عرضناها حتى الآن تتضافر جميعها في مبدأ عام وهو أن مغالبة القلق تأتي بالتعرض (المباشر أو التدريجي) وليس بتجنب المواقف والأفكار المثيرة للقلق حتى نعتاد عليها. ولهذا فإن من بين كل تيارات العلاج النفسي منذ قرون نجد أن أنجحها هي تلك التي تخطط للتعرض ومواجهة القلق. **إن مخاوفنا ومصادر القلق لدينا ستختفي حالما نواجهها بتصميم وعزم.** وكل هذه الطرق التي أشرنا إليها سابقا ما هي الا طرق لمواجهة القلق والتعرض له في الجوانب الثلاثة التي سبق الإشارة إليها. ولكي نضمن أكبر قدر من الفاعلية في استخدام هذه الطريقة هناك بعض التوجيهات:

- التعرض لمواقف القلق مطلب ضروري للصحة. وسواء تم هذا التعرض من خلال تخيل هذه المواقف، أو من خلال الدخول فيها بشكل فعلي، فإن النتيجة واحدة. الا أن من الأفضل أن يتم تعرضنا بطريقة تخيل هذه المواقف ثم أن ننقل بعد ذلك للمواقف الفعلية المرتبطة بآثاره القلق.
- كلما كان التعرض للمواقف الإنفعالية مبكرا ولفترات طويلة كلما كان تأثيره أنجح، فمن الأفضل مواجهة الخطر منذ البداية والاستمرار في مواجهته حتى يتلاشى دائما.
- ان القلق الذي يحدث خلال العلاج في المواقف التدريجية أو مواقف التفجير الإنفعالي لا يؤدي عادة إلى نتائج أو مضاعفات. ولا زال بعض الأطباء والمعالجون حتى الآن يترددون في السماح لمرضاهم بالدخول في مواقف تثير القلق خوفا من الاصابة بمشكلات انفعالية. لكن هذا غير صحيح ولا يوجد ما يدل على حدوث هذه المضاعفات. بل يوجد ما يدل على أن نوبات الفزع التي تتم في المواقف الفعلية من خلال التعرض للخطر في موقف العلاج تكون أقل من السابق وهناك ما يدل على أن آثارة القلق بشكل مقصود في مواقف التدريب

والعلاج النفسي لا يؤديان إلا إلى تقليد باهت لنوبات الفزع الحقيقية التي تصيبنا في هذه المواقف الفعلية. أما العلاج الكيميائي باستخدام العقاقير المضادة للقلق فمن الأفضل أن لا نعامله بأنه ليس الوسيلة الوحيدة للتغلب على القلق والمشكلات الانفعالية، وليس الطريقة العلاجية الوحيدة الفعالة. من الأفضل أن نعامله في أحسن الأحوال كوسيلة للضبط الانفعالي لحين يتمكن الشخص من الاستفادة بالعلاجات النفسية والسلوكية المتاحة.

### الاسترخاء العضلي:

يعتبر أسلوب الاسترخاء العضلي بطريقة منظمة عضلة عضلة الآن منهجا أثيرا للتغلب على التوترات المصاحبة للقلق الاجتماعي، ويستخدمه البعض كبديل للعلاج الكيميائي باستخدام المهدئات النفسية. لهذا نجد أحيانا أن مجرد الاسترخاء العادي بالرقاد على أريكة أو الجلوس في مكان مريح هادئ قليل الإضاءة والضجيج من شأنه أن يؤدي إلى تغيرات انفعالية ملطفة تساعد على تنمية أسلوب هادي في التعامل مع جوانب القلق اليومي. فضلا عما للاسترخاء من آثار انفعالية مهدنة بشكل عام فإنه يستخدم بمصاحبة العلاج التدريجي للتغلب على ما تسببه المواقف الخارجية من توترات وصراع.

### علاج الخجل الشديد كعامل معزز للقلق الاجتماعي:

وقد ساعدت دراسات زيمباردو في الخجل على زيادة الجهود النفسية والاجتماعية والسلوكية على إيجاد وسائل وطرق معالجة هذه الظاهرة المرضية.

والواقع أن تنمية المهارات الاجتماعية الخاصة بالتواصل والتفاعل مع الآخرين يعتبر ضرورة ملحة في علاج الخجل الشديد و بداية موفقة لضبط مشكلات القلق الاجتماعي باستخدام الطرق التالية في تنمية المهارات الاجتماعية. من هذه الطرق:

### التعرض التدريجي للمواقف المرتبطة بإثارة الخجل:

مواجهة الخجل وإزالة أسبابه من خلال تعريض المريض تدريجيا لخبرات اجتماعية إيجابية، ومن إحدى هذه الطرق ما يسمى بلعب الأدوار أو التمثيل المسبق للدور التفاعلي المرتبط بالخجل وإثارة الحرج للمريض. وفق هذا الأسلوب يقوم المريض بالتظاهر بتمثيل دور إيجابي في مواقف تسبب الإحراج للمريض مثل التظاهر بالتواصل مع الآخرين وبدء حديث معهم وبمرور الوقت يتحول موقف التريب من التظاهر والتمثيل إلى سلوك حي في الحياة الواقعية.

## المجازفات المحسوبة:

- المجازفات المحسوبة من خلال تدريب العميل على الإقدام على أداء عمل معين وحيوي بالنسبة له أو لها ولكنه لم قادرا على القيام به بسبب خجله مثل:
- مبادرة شخص غريب بالتحية.
- المبادرة بالتعرف على شخص مهم....
- القيام بالخطوات الأولى لبدء حوار أو تبادل الحديث مع الآخرين.
- استخدام أسلوب الثناء والدعم الإيجابي ببعض جوانب القوة والتميز في الآخرين.
- المبادرة بالتحية مع التبتسم و التواصل البصري في المواقف اليومية.
- طلب المساعدة والعون من الآخرين حتى ولو لم تكن في حاجة ضرورية لها (مثل السؤال عن أماكن التسوق، أو كيفية الوصول إلى عنوان معين..)

## نصائح من "زيمباردو":

البروفيسور فيليب زيمباردو، رئيس جمعية علم النفس الأمريكية سابقا وأحد خبراء علم النفس والمعروف أيضا باهتمامه بموضوع ظاهرة الخجل الاجتماعي باعتباره صاحب كتاب معروف في موضوع الخجل جعل منه رائدا من رواد البحث العلمي والعلاج في دراسات الخجل في جامعة ستانفورد والولايات المتحدة. يذكرنا زيمباردو مؤلف كتاب الخجل، أن الخجل عندما يكون مناسباً للموقف يعتبر ميزة وصفة إيجابية ويعكس مواصفات الأدب والتهذيب والخلق الكريم إضافة لمواصفات الذوق والكياسة والتواضع واللفظ، وبالتأكيد جميع هذه المواصفات تعتبر إيجابية.

لكن الخجل السلبي كما يسميه المؤلف (أو الخجل المرضي كما يسميه كاتب هذا الدليل)، لايزيد عن كونه خلل و تعبير مضطرب في السلوك الاجتماعي للفرد لأنه خجل غير مبرر وله عواقب نفسية سيئة على الفرد من ضمنها تدهور الصحة النفسية و تقلص نشاطات الفرد في الحياة الاجتماعية.

وعن هذا النوع من الخجل السلبي يقدم زيمباردو بعضا من نصائحه و ممارساته العلاجية للمصابين بالخجل الشديد: حاول أن تتخيل نفسك في بعض المواقف التي تثير الخجل و القلق والارتباك لأنك تصاب خلالها بالخجل ، وحاول بالمقابل أن تفكر بما كنت ستفعله لو لم تكن خجولا واستمر يوميا على نفس المنوال ولمدة أسبوع وبعدها إذا واجهت على أرض الواقع مواقف مماثلة (طبيعية أو حاول العمل على اختلاقتها) وتصرف حيالها بحسب ما فكرت به مجددا.

حاول أن تتصرف بنفس النمط و الأسلوب الذي ينطبق على الشخص الذي يتحكم في خجله، ستجد بعد ذلك أنك تتقدم و تتطور إيجابيا و تحقق المزيد من التحكم في الخجل و ما يصحبه من اضطراب وقلق.

**وعن القلق من الجنس الآخر** يذكرنا زيمباردو أيضا أنه خجل طبيعي ولكنه غير ضروري فكلا الطرفان يرغب بالحديث مع الآخر، وكل ما هو مطلوب هو الشجاعة في المبادرة بالحديث على أن يكون ذلك في الوقت المناسب والموقف الاجتماعي المناسب، والأسلوب الذي يتناسب مع مقتضيات الموقف: في الجامعة مثلا يكون من الملائم أن نتبنى أسلوب المبادرة لمناقشة موضوعات أو تعليقات خاصة بالمحاضرات و موضوعات الدراسة، أما في مجال العمل فقد يكون من الملائم أن يكون الحديث عن الترقيات والأجازات و ما حدث في بعض الاجتماعات.. إلخ.

**وعن نفسه** ذكر زيمباردو أنه كان يميل للخجل الشديد خلال فترة دراسته الجامعية، وقد ابتكر طريقته الخاصة التي يوصي بممارسة اساليب تماثلها إذا كنت تميل للخجل الشديد و تود أن تخلق مواقف تساعدك على المبادرة، لقد كان يحمل معه كتابا أو مجلة أو شيئا ملفتا للانتباه يثير فضول الآخرين، وكن جاهزا للرد على الاستفسارات وملاحظات الآخرين في موضوع تتقن الحديث فيه وبإمكانك أن تتشعب و تفيض في تفاصيله.

## عودة إلى "جهاد"

نعود إلى "جهاد" لقد تركناه في حالة يرثى لها من القلق والخوف من الفشل المهني بسبب عزه الشديد عن التعامل مع مخاوفه الاجتماعية. وقد أن الأوان لأن أوضح للقارئ الخطة التي اتبعتها مع "جهاد"، إنها تتماثل مع الخطط الحديثة في علاج القلق الاجتماعي، واعتقد أنها ستحقق لجهاد ولأمثاله من المصابين بالقلق الاجتماعي الخلاص النفسي والقدرة على التخفيف من مخاوفهم الاجتماعية المرضية مما يسمح لهم بعد ذلك أن يعيشوا حياة معتادة لا تختلف كثيرا عن حياة الناجحين مهنيا ونفسيا.

إن جزءا رئيسيا من العملية العلاجية التي اتبناها لمساعدة "جهاد" تطلب منا توجيه العملية العلاجي وفق مسارين رئيسيين هما:

١. تقوية الجوانب الصحية من السلوك باستخدام الاسترخاء على نحو روتيني، والنشاط الرياضي والتفكير العقلاني والتشجيع على توسيع شبكة العلاقات الاجتماعية الدافئة.
٢. تدريبه على بعض الآليات المعارضة لسلوك القلق الاجتماعي بالتركيز على أسلوب التعويد التدريجي

للمواقف المثيرة لمخاوفه بطريق التخيل أولاً، ثم بعدها التعرض لمواقف فعلية وتفاعلات حية الآخرين، بإشراف سلوكي مباشر حتى تتحدد مشاعره ويصبح أقل توتراً وقلقاً وأكثر قدرة على تحمل مواجهة الآخرين و من ثم التعبير أمامهم عن مشاعره وأفكاره بحرية.

### تنمية التوجهات الصحية:

لأن مخاوف "جهاد" الاجتماعية لا تتعلق بمواقف محددة، بل امتدت لتشمل قائمة مطولة مصحوبة بوجود قلق عام وتوتر منذ أيام الطفولة، فقد تطلب علاجه وضع منهج مطول نسبياً يشمل كل أنواع العلاج التي نستخدمها عادة في علاج القلق العام بما فيها الأساليب التي تقلل من الاضطرابات العضوية المصاحبة للقلق مثل الاسترخاء وأساليب التنفس من البطن.

فقد وجد "جهاد" في الاسترخاء أسلوباً جيداً ومقبولاً للتخفيف من المشاعر العامة بالتوتر والقلق والتوجس، وقد ساعده ذلك على التشجيع لحضور الاجتماعات الأخرى بدون توتر شديد.

ولهذا طلبنا منه أن يمارس الاسترخاء مرتين يومياً على الأقل. وقد وجدنا أن استجابته لأسلوب الاسترخاء العميق كانت أفضل لديه من استجابته للاسترخاء العضلي بالنقيض، ومن ثم طلبنا منه أن يعتمد في الممارسة اليومية على هذا النوع من الاسترخاء العميق.

كذلك اتفق معنا على أن يمارس "المشي" و "الهرولة" لأربعة مرات أسبوعياً لمدة ٣٥ دقيقة في كل مرة على حده. وقد حقق له ذلك نجاحاً ملحوظاً في التخفيف من التوتر وخفض مستويات القلق خاصة بعد انتهاء يوم العمل والعودة لمنزله.

فضلاً عن هذا طلبنا منه أن يحاول تنمية علاقات اجتماعية شخصية ببعض الزملاء ممن يتسمون بالدفء والمودة وتجنب النقد.

إن البرنامج الذي رسمته له استند على تقوية الجوانب الصحية في سلوكه بما فيها الاسترخاء اليومي، والنشاط الرياضي والتفاعل الاجتماعي، وبهذا مهد له ذلك أرضية تسمح له بزيادة أمله، وتشحذ من قواه وقدراته على التخلص من القلق الاجتماعي.

ومن ثم بدأت معه الجانب التخصصي من الخطة وهو التركيز المباشر على مخاوفه الاجتماعية.

## خطة "جهاد" في التخلص من القلق الاجتماعي:

استندت خطة علاج القلق على أسلوب تدريب الحساسية من خلال مبدأ التعويد التدريجي خطوة بخطوة بالطريقة التخيلية ثم الانتقال بعدها لطريقة التعويد التدريجي في مواقف فعلية حية. وقد تبين بالاتفاق مع جهاد وجود ١٠ درجات يمثل كل منها خطوة نحو الهدف النهائي وهو تقديم شرح لموضوع أمام مجموعة كبيرة من الناس لفترة تتراوح من ١٥ - ٣٠ دقيقة. بالتدرج الآتي:

١. الجلوس في جماعة صغيرة (يعني أقل من ٥ أفراد) لمدة ١٥ دقيقة.
٢. الجلوس في جماعة صغيرة (يعني أقل من ٥ أفراد) من ١٥ - ٤٥ دقيقة.
٣. الجلوس في جماعة أكبر (يعني أكثر من ٥ أفراد) لمدة ١٥ دقيقة.
٤. الجلوس في جماعة أكبر (يعني أكثر من ٥ أفراد) لمدة ١٥ - ٤٥ دقيقة.
٥. تكرار الخطوات من ١-٤ السابقة ولكن مع الإدلاء بتعليق واحد على الأقل خلال اللقاء.
٦. تكرار الخطوات من ١-٤ السابقة ولكن مع الإدلاء بتعليقين أو أكثر على الأقل خلال اللقاء.
٧. تقديم شرح سريع أمام جماعة صغيرة لمدة دقيقة.
٨. تقديم شرح سريع أمام جماعة صغيرة لمدة ٣ دقائق.
٩. تقديم شرح سريع أمام جماعة صغيرة لمدة تتراوح من ٥ - ١٠ دقائق.
١٠. تكرار الخطوات من ٧-٩ السابقة أمام جماعة أكبر.

وبالاتفاق معه ركزنا عملية التدريب بحيث يتخيل كل خطوة من الخطوات السابقة بطريق التخيل لكل تفصيل من التفاصيل التي اشتملت عليها مشاهد التخيل.

طلبنا منه كذلك أن لا ينتقل من مرحلة إلى المرحلة التي تليها إلا بعد أن يشعر بكامل الطمأنينة والراحة خلال عملية التخيل. وإذا حدث وأن شعر بأي قلق في أي مرحلة بعد تجاوزه لها، كنا نطلب منه العودة للمزيد من التدريب في المرحلة السابقة من جديد على أن يربطه بمشاهد هادئة و مطمئنة.

ووجد "جهاد" أن من الأفضل له لكي يحقق أهداف العلاج بنجاح وفاعلية أن يستخدم شريط كاسيت يسجل فيه تعليمات كل مرحلة من مراحل العلاج، ولم أجد بأساً في ذلك.

لقد اتقن "جهاد" الآن وحتى هذه المرحلة معالجة أي توتر أو قلق خلال الانتقال تصاعدياً بمراحل العلاج التخيلي، ومن ثم أمكن الانتقال إلى أسلوب التعويد بأسلوب التطمين التدريجي في مواقف حية، ولتحقيق ذلك طلبت منه:



١. أن يكون مطمئنا لاستجابات رئيسه في العمل، بحيث يكون له قوة دعم اجتماعي. ولتحقيق هذا الهدف توصلنا إلى أن يطلب لقاء رئيسه منفردا ويجلس معه ليناقشه في مشكلته، وما تتطلبه من علاج على النحو المتفق عليه.
٢. وعليه خلال هذا اللقاء أن يوضح له أنه يرغب في أن يكون عضوا فعالا وأكثر قدرة على المساهمة الإيجابية خلال الاجتماعات، وأنه لهذا السبب التحق ببرنامج علاجي يساعده على التخلص من القلق الاجتماعي خطوة خطوة.
٣. اتفق أيضا مع رئيسه أن يحضر الاجتماعات القصيرة، وأن يسمح له أن يغادر الاجتماع مؤقتا إذا ارتفعت نسبة الشعور بالقلق لديه إلى الحد الذي يهدد إحساسه بالطمأنينة.
٤. وبعد أن يطمئن لنفسه في الاجتماعات القصيرة ولأدائه فيها يصبح بإمكانه أن يتقدم لحضور اجتماعات أطول فأطول.

لقد كان لمعرفة "جهاد" بأن لديه كامل الحرية في الحضور أو الانصراف في الوقت المناسب وباتفاق مع رئيسه ما ساعده على الانتقال لمواقف اجتماعية كانت تعقد تلقائيا ودون إعلان سابق.

و عندما وجد "جهاد" نفسه قادرا على المساهمة في اللقاءات العامة والاجتماعية الرسمية منها والتلقائية بدأ يكتف نشاطاته للدخول في مزيد من تطوير إمكانياته في التدريس والشرح وتدريب الآخرين في مواضيع تخصصية خارج مؤسسته. ومن ثم انتهز فرصة قبوله بإحدى المؤسسات التعليمية الخاصة للتدريب على الانترنت والحاسب الآلي ليعلن قبوله بما عرضوه عليه من عمل فيها لبعض الوقت. إنه يشعر بالطمأنينة التامة لنجاحه في هذه المهمة، لأنه يعرف جيدا بأنها لن تكون أصعب مما عاناه في عمله " فعلى الأقل النجاح في التدريس حيث الكل يذهب لهدف محدد وهو التعلم والتدريب سيكون أقل إثارة وتوترا من اجتماعات العمل".

بهذه العبارة من "جهاد" أنهى جلسته العلاجية الأخيرة لينصرف مودعا وشاكرا لما تعلمه من مهارات ساعدته على التغلب على قلقه.

**تذييل:** اتصل "جهاد" بي يوما ليبلغني أنه استطاع الآن أن يحضر عددا من المؤتمرات العلمية ليقدم فيها محاضرات عامة لعينات متنوعة من الحاضرين بما فيها شباب المتدربين والأساتذة وكبار الأخصائيين في مجاله، وبالرغم من أن بعض مشاعر القلق تسيطر عليه خاصة قبل الإعلان عن محاضراته:

"إنني مع ذلك أشعر بأن هذا القلق طبيعي وهو "قلق حميد" كما تعلمت منك يا دكتور."

(مستخدما إحدى المصطلحات التي استخدمتها معه في إحدى اجتماعاتي به.)

## الفصل 12

### التعامل مع النقد والنقاد

من الصعب أن نجد شخصا يرحب بالنقد، و أكثر صعوبة من ذلك أن تجد شخصا يحب أن تنتقده علنا وعلى مرأى و سمع الآخرين وأن يقبل ذلك بصدر رحب.

لهذا دائما ما يصبح النقد الخارجي مؤلما، ويزداد ألما من النقد وضيقتنا به عندما يصدر من الناس المهمين بالنسبة لنا، بعبارة أخرى فالنقد قد يكون مهضوما إن جاءنا من شخص غريب أو من شخص نعرف أنه لا يحمل مودة لنا. لكن أقصى أنواع النقد وأكثرها إزعاجا وإثارة للضيق والتوتر ذلك الذي يأتي من الناس الذين نرتبط معهم بعلاقات حميمة كالزوج أو الزوجة أو أحد الوالدين أو من صديق عزيز. وبالمثل يكون النقد مؤلما إن جاء من أشخاص يحتلون مواقع قوة أو سلطة كالنقد الموجه لأدائنا من رئيسنا في العمل أو أساتذتنا والمشرفين علينا في حقل الدراسة أو التدريب.

ومن العوامل التي تثير لدينا مقاومة النقد وضيقتنا به الطريقة التي نفسره بها، فقد يصبح مؤلما إذا قمنا بتفسيره على أنه رفض واستهانة بنا أو امتهان لشخصياتنا.

وعندما يتحول النقد لمصدر ألم، فإننا نواجهه دائما كما نواجه الأشياء المؤلمة، إما بطريقة عدوانية هجومية، أو بطريقة سلبية فنلتزم الصمت والتظاهر كأننا لم نسمع شيئا، أو بأن نقمع مشاعرنا بالألم بإظهار الموافقة السطحية على كل ما يقال تجنبنا للصراع والتهديد.

ومن جانبنا نعتقد واعتمادا على البحث العلمي بأن المواجهة السلبية للنقد وقمع التعبير عن المشاعر والتزام الصمت تهدد تكامل الفرد النفسي، وقد يتعرض نتيجة لذلك للاضطراب النفسي والجسمي بما في ذلك اضطراب الحالة المزاجية بما

تتضمنه من توتر أو اكتئاب نفسي، فضلا عن الصداق، وسوء الهضم، واضطراب الصحة العضوية.

وقد يتبنى بعض الأشخاص مواجهة النقد بطريقة عدوانية كالانفجار والغضب الشديد عند سماع النقد، أو السخرية والتهكم من الشخص الناقد. وبالمثل تعتبر الاستجابة للنقد بالعدوان والرغبة في الانتقام أو رد الصاع صاعين تعتبر استجابة لها أيضا نتائجها السيئة. فمن ناحية تغطي هذه الحيلة علي مهارة التعبير عن مشاعرك الحقيقية التي تضع في الدفاعات والانشغال بالانتقام وبالصرع وإثارته. فضلا عن أن الانتقام دائما ما يولد في الطرف الآخر رغبة مماثلة في الانتقام بما يثير مزيدا من التنبه للجوانب السلبية فيك، ومزيدا من الانتقادات.

ومن هنا تنبع أهمية تنمية الأسلوب التوكيدي الذي يعالج النقد بطريقة بناءة، والنظر إليه كفرصة للنمو والتغيير الإيجابي. ولكي يكون الانتقاد إيجابيا وبناءا فمن الطبيعي أن يتوقف الأمر على أي الطريقتين يختار الفرد استجابة للنقد، أي:

- طريقة تلقيه
- وطريقة توجيهه للآخرين.

فلكل طريقة من هاتين الطريقتين أو المسلكين من مسالك النقد شروط و متطلبات ينبغي تحققها حتى يكون النقد فعالا وإيجابيا، وأن يؤدي إلي النتيجة التي نرغب فيها سواء كنا نتلقاه أو كنا بصدد توجيهه للآخرين.

### كيف نتلقى النقد بطريقة فعالة وإيجابية؟

تعلمنا الأساليب التوكيدية بعض الحقائق الهامة بالنسبة لمواجهة النقد، منها أن نعدل تفسيرنا للنقد عندما يوجه لنا أو لعملائنا. إن النظر للنقد دائما على أنه رفض واستهانة بنا أو امتهان لشخصياتنا، دائما ما يحرك فينا مشاعر الألم والرفض للنقد والناقد. إن هذا التفسير السلبي للنقد قد ينطبق على بعض أنواع النقد الهدام الذي يوجهه لنا الآخرون بدوافع شخصية قد لا تكون دائما معبرة عن نوايا حسنة نحونا.

### عالج النقد مهما كانت مرارته بطريقة إيجابية

من النادر أن تجد أي شخص يحب النقد، لكن الدراسات الحديثة في علم النفس الاجتماعي تبين لنا أن مصدر الألم من النقد يرجع دائما إلي تفسيرنا له بأنه رفض وامتهان وعدوان من الناقد أو على الأقل اننا غير محبوبين أو مقبولين من الطرف الآخر. لهذا نجد أن أقسى أنواع النقد ذلك الذي يوجه إلينا من الذين تربطنا بهم علاقات حميمة. ومن الممكن أن نعدل استجاباتنا للنقد إذا نظرنا إليه على أنه ليس إهانة بقدر ما هو وسيلة تمكننا من الوعي بأخطائنا حتى لا نكررها مستقبلا. إن النقد حتي وإن كان سلبيا و أتيا لنا من أطراف لا تحمل لنا الحب بالضرورة يمكن أن تكون له فوائده لأنه يكشف لنا عن نوايا المحيطين بنا ويبين لنا على الأقل أن هناك أمر ما يسير على نحو خاطئ في علاقاتنا بالآخرين. عالج النقد إذن مهما كانت مرارته بطريقة ناضجة تسمح لك برؤية الجوانب الإيجابية التي يمكن أن تجنيها منه. قم الآن بتذكر نقد تألمت منه ألما شديدا، حدد ما شعرت به بالضبط، وضح مصدرة ولماذا تألمت منه. هل بالإمكان أن تعدل تقبلك له الآن. أوضح كيف؟

ولكن هناك أيضا إمكانية أن ننظر للنقد بصفته وسيلة تمكننا من الوعي بأخطائنا، والوعي بالخطأ يجنبنا من تكراره مستقبلا، ومن ثم يمكن أن يكون النقد بناء وفرصة للنمو والتغيير الإيجابي بطريقة تساعدنا علي تحسين أنفسنا وتنبهنا للأخطاء التي قد نتورط فيها وأن نعالجها أولا بأول.

أن النقد حتى إن كان سلبيا وغير بناء، قد تكون له فائدته فهو يكشف لنا عن نوايا الآخرين، ويبين أن شيئا ما فينا يسير علي نحو خاطئ في علاقاتنا و تفاعلاتنا بالعالم المحيط، مما يتطلب منا التصرف علي نحو آخر، أو على الأقل أن نغير و نعدل من أساليبنا في التعامل.

بعبارة أخرى، لا بد من معالجة النقد -أيا كانت مرارة طعمه وألمه- بطريقة إيجابية، إذ ليس من المهم في هذه الأحوال أن يكون النقد بناءا أو غير بناء. ففي كل الأحوال من الممكن التعامل معه علي نحو مفيد من حيث أنه فرصة لتطوير الشخصية أو التجويد في العمل، أو فرصة لاجتثاث بعض الأعشاب الضارة في علاقاتنا بالآخرين خاصة مع من نحمل لهم حبا و مودة.

ومن ثم تستند استفادتك من النقد و تتوقف فاعليته في تطوير الشخصية على كيفية تلقيه وفق أربع استجابات ننصح بالتنبه لها عند تلقى انتقادا خارجيا، هي:

- أطلب التحديد، أي أن يحدد لك الطرف المنتقد ما هو انتقاده بالضبط وما سببه، وما هي جوانب السلوك التي تظهر منك لتبرير النقد الموجه.
- تدرب على الإصغاء، وقل قدر ما تستطيع من دفاعاتك الغاضبة والتورط الانفعالي في مزيد من المشاحنات وتبادل الاتهامات خاصة عندما يكون الانتقاد من أطراف تربطك بهم علاقات أسرية حميمة أو علاقات عمل في الوظائف العليا.
- فكر فيما تسمعه أو سمعته ، ولا تندفع فوراً للاستجابة.
- امنح نفسك فرصة من الوقت والتفكير و التنظيم الذهني حتى تكون ردودك مقنعة ومستندة على التفهم الجيد بدوافع النقد ونتائجه وسياقه الأعم.

## توجيه النقد بطريقة فعالة وإيجابية

تتوقف فاعلية النقد و إيجابياته على طريقة توجيهك له و يتطلب ذلك شروطاً منها:

١. أن تكون دوافع توجيهه معروفة: هل أنت توجهه للآخر لأنك غاضب منه أو منها، وبالتالي تستغل موقفاً غير ملائم لتصب جام غضبك و توجه النقد بطريقة انفعالية تائره؟
- أم انك توجهه لتعبر عن خيبة أملك في أمر من الأمور، وبالتالي تريد أن تحمل الآخر المسؤولية الكاملة لما تشعر به من إحباط و خيبة أمل بطريقة هروبية تجنبك مواجهة مسؤولياتك عن الفشل في بعض الأمور؟
- أم أنه نابع عن الضيق من الآخرين أو بأطراف أخرى ليست لها أي صلة بالشخص الذي توجه له النقد، وصادر عن غل و غيظ من مواقف خارجية و ها أنت ذا تجد هنا كبش فداء لغضبك و سخطك الخارجي؟

بعبارة أخرى يجب أن تحدد دوافعك الحقيقية للنقد بحيث تكون نابعة من دوافع و رغبات صادقة في تحقيق مكاسب متبادلة لك وللآخر. في هذه الحالة سيكون من السهل أن تحقق ما تريده من النقد وأن تصوغه بطريقة هادئة لا تستند على الانفعال والحنق والكبرياء

١. بل عن رغبة صادقة في تحقيق تغيرات إيجابية في جميع الأطراف الداخلة في عمليات التواصل.
٢. تعرف على الظروف المناسبة لتوجيه النقد، فمثلا، اختر الموقف الملائم للشخص أو الأشخاص الذين توجه لهم النقد. فكلما كان الطرف الآخر هادئا و في موقف مطمئن، كلما كانت قابليته للتوجيه أفضل. ومن ثم تجنب أن يكون توجيه النقد في ظروف مهددة أو جارحة للشخص.
٣. النوعية والتحديد. كن نوعيا ومحددا في انتقاداتك.. لا تنتقد الشخصية، بل انتقد الأفعال والتصرفات المطلوب تعديلها بشكل محدد وقدم مقترحاتك لتعديلها.
٤. طعم انتقاداتك بالإيجابيات حتى لا تبدو بشكل انتقادي مهدد، بل إنها تنطوي على أمور إيجابية وسلبية معا. بعبارة أخرى، عندما تجد من الضروري أن توجه نقدا لطرف آخر، ضع انتقاداتك في شكل غير مهدد وبعد أن تنبهه أو تنبهها للكثير من الجوانب الإيجابية فيه أو فيها، وإن النقد الذي توجهه لا ينبع إلا عن رغبة صادقة للتوجيه نحو مزيد من الإيجابية والفعالية.
٥. ركز على اللحظة الحاضرة وأنواع السلوك الحالية، ولا تنتقد التصرفات التي صدرت عن الشخص في السابق.
٦. تفهم مشاعرك الشخصية عندما يوجه لك أحد انتقاد ما، وحاول أن تتصور الشخص الآخر و كأنه في نفس ظروفك عندما تواجه نقدا خارجيا. إنه بشكل ما مثلك سيكون حساسا للنقد الخارجي وسيتسم سلوكه بالفاعلية وحماية الذات من التهديدات التي قد يحملها النقد لنا.
٧. أطلب إيضاحات و افتح مجالات لمزيد من الفهم والتفاوض.
٨. تجنب مشاعر الانفعال والغضب عندما توجه نقدا لطرف آخر، بعبارة أخرى حاول أن تتحلى بالضبط النفسي والانفعالي.
٩. افصل ما بين الحقائق والمشاعر، ومن ثم وضح المواقف التي تحتاج للتعديل وافصلها عن مشاعرك الشخصية نحوها.
١٠. تدرب على الغفران والعفو، وافتح مجالات متسعة لتحسين سلوك الطرف الآخر، وامنحه أو امنحها بعض الوقت لتغيير السلوك.
١١. لا توجه انتقاداتك في شكل إنذارات وتهديدات، بل حاول أن تظهر فيها حسن نواياك ورغباتك في استمرار العلاقات به أو بها على نحو إيجابي.
١٢. وأخيرا اعرف متى تتوقف، وأن لا تكون لنقدك ذيول ونتائج سلبية تصبغ أساليب تفاعلك بالطرف الآخر مستقبلا.

## هذا ما يجب أن تتجنبه في حالة اضطراك لتوجيه نقد ترجو له أن يكون فعالا

١.	لا تعمم	لا تعمم باستخدام عبارات مثل " أنت دائما تفعل هذا" أو "إنك لا تفعل ما أقوله لك أبدا."
٢.	لا تنتقد الشخصية، انتقد تصرفات وسلوك	" إنك شخص ناكِر للجميل،" أو "إنك إنسان حقود." أو " أنت شخص سيئ بطبعك."
٣.	لا تبألغ في تصوير الأمور حتى لا تساهم في تحويلها من سيئ إلى أسوأ	" ستدمر سمعتنا وسمعتك إذا لم تغير شخصيتك وطريقتك في التفكير والتعامل." أو " ما فعلته لا يمكن إصلاحه."
٤.	لا تقطع بعدم إمكانية الشخص على التغير في المستقبل	" أنا واثق تماما أنك لن تتوقف عن ذلك."
٥.	لا تلم ولا تتجنب بعض المسئولية.	" هذا عيبك دائما.. إنك مسئول على كل ما تنهى إليه الأمر من نتائج سيئة."
٦.	لا تقم بدور المعالج النفسي.	" إنني أعلم جيدا دوافعك الخفية لذلك،" أو " أعتقد أنك تحتاج لمعالج نفسي فتصرفاتك لا تصدر إلا عن مجنون."
٧.	لا تسب ولا تشتم.	تجنب كل العبارات التي تنطوي على اتهامات وعيوب شخصية، أو تشبيهات بها تعريض بالمستوي الاجتماعي أو الفكري، أو غير ذلك من أوصاف توحى بالسب والشتم.
٨.	لا تهن أفراد أسرته أو أسرته.	" إنك ناكِر للجميل مثل والدك." أو "هذا أسلوب والدك في التفكير." أو "إنك تتصرف تماما كوالديك."
٩.	لا تستخدم الألقاب المهينة	جاءت السيدة النكدية." أو "سي السيد، يامرحبا به."
١٠.	لا تصر على المناقشة الفورية	لأن بعض الناس يحتاجون لبعض الوقت لهضم الانتقاد الموجه، ووقتا أطول لإمكانية التعديل" أريد هذا أن يتم فورا."

وأخيرا إن ما يمنح انتقاداتك للآخرين القوة التوجيهية التي ترجوها هو أن تكون نابغة من دوافع ورغبة صادقة في تحقيق مكاسب متبادلة لك وللآخر سواء بسواء.



## كن واعيا بدورك الاجتماعي واجعل من النجاح قدوتك

سنتعرض هنا بالشرح لأسلوبين من الأساليب المستخدمة في تيسير عملية تدريب المهارة الاجتماعية، وهما:

- الوعي بالأدوار والأداء العملي لها<sup>18</sup>
- والاقتداء بالنماذج السلوكية الفعالة<sup>19</sup>.

### وعيك بدورك الاجتماعي وإتقانك لأدائه

عندما ذكر " شيكسبير " ذات مرة " أن العالم مسرح كبير وكل منا يقوم بدور يؤديه، " فإنه قد عبر بهذه العبارة عن حقيقة نفسية واجتماعية شديدة الدلالة بالنسبة لما نتطلبه من صحة نفسية و فاعلية اجتماعية. فقد صدق لأننا نلعب أدوارا متنوعة في الحياة.

إن كل فرد منا يقوم في الواقع وفي اللحظة الواحدة بعدد كبير من الأدوار الاجتماعية التي قد لا تكون محددة بشكل دقيق أو رسمي. فبعض الأدوار الاجتماعية كدور الزوج أو الزوجة، أو الصديق أو المرءوس أو الرئيس لا تكون محددة بلوائح، ولكنها تكون مطلبا من مطالب الوضع في العلاقات الاجتماعية بالآخرين. فمعرفةنا بمتطلبات كل دور اجتماعي نقوم به أو نقوم به من هم حولنا تساعدنا على التنبؤ بسلوك الآخرين، وتنبؤنا بسلوكهم يساعدنا على تفهم مشاعرهم وأفعالهم بصورة جيدة، ومن ثم نحقق في مثل هذه المواقف أعلى درجات من الفاعلية. ويقوم جزء كبير من نجاح الشخص اجتماعيا وفاعليته وصحته في قدرته على القيام بالدور (أو الأدوار) المطلوبة منه، وأدائه لكل منها بنجاح وثقة.

<sup>18</sup> role playing

<sup>19</sup> modeling

ويتوقف نجاح الفرد مهنيا ونفسيا على مدى ما يتمتع به من قدرة على القيام بالأدوار المطلوبة منه بتوازن و نجاح. فالشخص الواحد يقوم- عادة بأكثر من دور فالطبيب طبيب بين مرضاه، وهو صديق، وزوج، وأب، وموظف بحسب العلاقة المرسومة له مع الآخرين. وقد يصعب أحيانا على الشخص أن يقوم بهذه الأدوار مجتمعة إتقان، خاصة إذا تعارضت مطالب أداء دور معين بنجاح بأداء دور آخر كدور "الطبيب" مثلا عندما يتعارض القيام به بأداء دوره "كزوج" في المنزل أو "أب" بين أبنائه بسبب ما يتطلبه دوره الطبي من وقت وجهد. وليس نادرا لهذا أن نجد مشكلات نفسية وانفعالية تنتج بسبب التعارض في أداء الأدوار أو الصراع بينها.

وتشكل المواقف الاجتماعية الجديدة التي يضطر الفرد إلى الدخول فيها تحديا رئيسيا له. فالتقدم لوظيفة، وإجراء مقابلة شخصية، والتقدم لخطوبة أو لزواج، أو لطلب معونة، أو لإعطاء أوامر في موقف قيادي تشكل جميعها تحديات للمعالج النفسي يجب عليه أن يكون قادرا على فهم متطلباتها و تعليمها لمن يطلبون منه العون في مشكلات الصراع الزوجي والمهني.

### فهم متطلبات الدور :

ومن رأينا أن من أحد العقبات الرئيسية التي تواجه الإنسان في مواقف التفاعل الاجتماعي الجديدة تنتج عن عدم فهم الشخص لمتطلبات الدور الذي يقوم به. فالشخص الذي يتقدم لإجراء مقابلة شخصية للحصول على عمل معين، قد لا يكون مدركا لمتطلبات الوظيفة "أو" "الدور" المطلوب القيام به. ويستخدم المعالجون أسلوب تمثيل الدور قبل حدوثه بغرض زيادة القدرة على مواجهة الإحباط والعجز في المواقف الاجتماعية الحاسمة.

### إتقان الدور

ويستخدم أسلوب لعب الأدوار أيضا في الحالات التي يكون من المطلوب فيها أن يدرّب الشخص نفسه على تحمل الإحباط والتحكم في الغضب، وتجنب الاندفاعات الحمقاء والتهور. ولهذا يحتاج الممارس النفسي- الاجتماعي أن يكون على وعي بالعديد من الأساليب العلاجية لمساعدة المتدربين على إتقان أدوارهم في الحياة، وتعلم مهارات اجتماعية تتطلبها العلاقات بالآخرين وبالتالي توقعاتهم عنا. من ذلك مثلا ما يقوم به الممارس من حيل علاجية في جلسات الممارسة يتمن خلالها من إثارة مواقف- فعلية أو تخيلية- يكون من شأنها إثارة الغيظ أو الغضب أو الإحباط. ومن خلال ذلك يقوم المعالج بتدريب المريض على إظهار استجابة ملائمة تدل على ضبط النفس والثقة، وذلك بتوجيه اهتمام المتدرب لتطوير جوانب من السلوك والاستجابات الملائمة للاستجابة التوكيدية مثل:

- تأكيد التواصل البصري المباشر بالشخص المثير للإحباط.
- اتخاذ وضع جسمي واثق ولكن بطريقة لا تثير الانفعال.
- التدريب على بعض الاستجابات اللفظية أو العملية لإنهاء الموقف نهائية إيجابية مفيدة.
- التدريب على المعارضة والهجوم، وذلك بإبداء رأيك في التصرف المثير لضيقك بوضوح وبصدق.

وتزداد أهمية أسلوب "لعب الأدوار" عندما يتردد البعض في أداء الأدوار المرغوبة لهم صحيا ونفسيا واجتماعيا خوفا من الفشل فيها. فمثلا، تتطلب بعض المواقف منا أن نبدو بمظهر يتسم بدرجة عالية من الخبرة و الأهمية، مثل دور المدرس والطبيب والخبير والممارس السياسي. الشخص الناجح في أداء أي من الأدوار السابقة يعرف جيدا أن النجاح دور وأن الفشل دور، وربما اختار أن يقوم بدور الناجح لا دور الفاشل. خذ مثلا حالة مدرس جامعي قليل الخبرة إنه يشعر بالقلق عندما يتوجه لإلقاء محاضراته، وهذا القلق يمنعه من التواصل بطلابه وأن يتنوع في القائه للمحاضرة وفي اكتشاف مواضيع مثيرة تعمق موضوعه وتفتح مجالات متنوعة و ثرية للمناقشة. إنه حتى الآن قد اختار أن يؤدي عمله بفشل لأنه لم يستطع حتى الآن أن يميز بين دور الناجح ودور الفاشل. ما ذا لو أنه حصل على تدريب جيد باستخدام أسلوب لعب دور المدرس المتقن لعمله و الواعي بمتطلبات النجاح المهني؟ إنه في الغالب وبعد عدد محدد من الجلسات سيتمكن من الذهاب لمحاضراته بخطوات واثقة و بطريقة تتسم بالهدوء والاسترخاء لأنه تعرف جيدا على متطلبات النجاح المهني وأتقن أداء الأدوار المطلوبة منه لتحقيق النجاح في أدائها حتى يبدو بالنجاح والفاعلية المطلوبة منه وأنه قد وجد مكانه الصحيح، ولم يعد يتردد في تحقيق متطلبات نجاحه المهني بحجة أنه أو أنها " لا تملك القدرة على أدائها.

لم لا تحاول أنت القيام بأدوار النجاح، إنه مجرد دور مهم لتحقيق السعادة الإنسانية من المطلوب منا أدائه من بين كثير من الأدوار الأخرى الملقة على عاتقنا. تذكر أننا حتى وإن شعرنا بالقلق وعدم الثقة فإن ما يصيبنا من عجز عن ممارسة مهارة ما، فإننا لا نعدو القيام بدور الفاشل والعاجز عن ممارسة مهارة تتقنها ، أو تجاهل مهارة تريد اكتسابها.

## الممارسة الفعلية للدور<sup>٢٠</sup>:

الخلاصة أنه ليس علينا فحسب أن نقوم بالعديد من الأدوار، بل وأيضا بمقدورنا القيام بكثير من الأدوار المتسمة بالنجاح والفاعلية.

إذا كنت ترغب في أداء دور شخص اجتماعي يثق بنفسه وبقدراته على تحقيق النجاح في مواقف اجتماعية عملية، فالأمر بهذا المعنى ممكن ومتطلبات ذلك بسيطة:

- لاحظ الناجحين في مثل هذه المواقف، لا حظ بشكل خاص تعبيراتهم وأساليبهم في التفاعل بالآخرين بما في ذلك اللغة البدنية.
- أعد ممارسة أساليبهم بأن تتبسم وأن تبادر الآخرين بالتحية.
- في البداية قد لا يستجيب لك البعض بنفس الطريقة، لكن من المؤكد أن بعضهم سيفعل ذلك.
- استمر في أداء هذا الدور ولا حظ الآثار الإيجابية التدريجية التي نتجت عن قيامك بهذا الدور: دور الإنسان الودود الإيجابي ولاحظ كيف أن مجرد التبسم والمبادرة بالتحية قد خلفت هذه الآثار العميقة في حياتك.

ويطلق العلماء على هذا الأسلوب من أساليب التدريب: الممارسة الحية للدور، ويستخدمونه لمساعدة زوارهم في العيادات النفسية ومراكز الاستشارات النفسية والمهنية على ممارسة الأساليب العلاجية التي تساعد على القيام بأدوار مهنية ناجحة واكتساب مهارات اجتماعية ونفسية كان يصعب عليهم القيام بها قبل ذلك بما فيها مهارات:

- المقابلات الشخصية عند التقدم لمهنة أو عمل.
- توطيد العلاقات بالجنس الآخر.
- التعامل مع نماذج السلطة والرؤساء.
- وأيضاً تطوير مهارات التحرر من القلق الاجتماعي وبناء الثقة بالنفس وحرية التعبير عن المشاعر.

إنك باختصار قادر من خلال هذا الأسلوب على ممارسة أي دور تريده وأن تكتسب ما لا حصر له من المهارات الضرورية لتحقيق النجاح المهني والسعادة الشخصية والفاعلية في الحياة اليومية والدائمة.

## الاقتداء بالنماذج السلوكية الفعالة

### مراقبة الآخرين والإقتداء بجوانب القوة فيهم

بالإمكان اكتساب الكثير من جوانب السلوك الإيجابي بما في ذلك المهارات الاجتماعية من مشاهدة الآخرين وملاحظة النماذج السلوكية المطلوب أدائها. وتكشف الدراسات المتعددة التي أجريت عن دور القدوة والإقتداء في تعلم الثقة والفاعلية في المواقف الاجتماعية. إن هذا الأسلوب ينجح في تحقيق كثير من التغيرات العلاجية الإيجابية في الشخصية. فمن خلال القدوة وملاحظة أداء الآخرين وهم يتصرفون بفاعلية، و يقومون بأداء السلوك الذي نرغب في اكتسابه يمكن أن نتعلم قطاعات عريضة من السلوك الاجتماعي الإيجابي منها:

- الغيرية
  - تقديم العون للآخرين
  - التفوق المهني
  - إدارة الوقت وتنظيمه بشكل فعال
  - الاستمتاع بالوقت
  - طرق تأكيد الذات والتعبير عن التوكيدية
  - المشاركة الوجدانية والمجاملات الاجتماعية
  - وتطوير علاقات سهلة بالآخرين.
- وغني عن الذكر أن تدريب هذه الخصائص تساعد دون شك على الإقلال من المشكلات النفسية الشائعة كالاكتئاب والقلق.
- وتتوقف فاعلية القدوة كأسلوب من أساليب تعديل السلوك على شروط من أهمها: وجود قدوة فعلية أو شخص يؤدي النموذج السلوكي المطلوب إتقانه، أو قدوة رمزية من خلال مشاهدة فيلم أو مجموعة من الصور المسلسلة بطريقة توجه الأنظار إلى جوانب السلوك المطلوب تدريبها.
- وهناك أيضا خصائص ينبغي توافرها في القدوة أو النموذج الذي نلاحظه. فنحن لا نستجيب بدرجة مساوية لما نشاهد، ولا نتأثر بنفس الدرجة عندما نلاحظ نفس الشخص. فمثلا كشفت البحوث العلمية عن أن الاقتناع بالسلوك الذي يقوم أو تقوم به القدوة يكون سريعا وسهلا إذا توافرت في القدوة شروط منها:
- التشابه أو التقارب في العمر
  - والتماثل في الجنس
  - الإطار الاجتماعي والحضاري.
  - والقدوة الناجحة، أي الشخص الذي سنقوم بمحاكاته ينبغي أن يكون خبيرا بالسلوك موضوع التدريب (أو يكفي أن ندركه كذلك).
  - وذا مركز عالي
  - وعلى درجة من الجاذبية والإقناع.
  - وتتوافر فيه أو فيها سمات شخصية مقبولة، والتي منها على سبيل المثال، أن يكون من النوع الودود والمتعاون. (Sprafkin & others 1993, p.17)
- وهناك شروط ومحكات تتعلق بالسلوك ذاته، أي بطريقة عرض المهارة المطلوب إتقانها. إذ تزداد فاعلية القدوة عندما يؤدي السلوك المرغوب:
- بوضوح وببساطة
  - وبشكل تلقائي خال من الاصطناع،
  - ويتسلسل منطقي يكشف عن المراحل المختلفة التي يمكن أن يمر بها السلوك ويتطور.

وهناك شروط تتعلق بالمتدرب ذاته، فمن المفيد لكي يحقق المتدرب أقصى درجات الفاعلية أن يكن:

- منتبها جيدا للجوانب الهامة من السلوك المطلوب المتدرب عليه، بما في ذلك طريقة الأداء وكل مل يتعلق بالجوانب الأدائية للسلوك المرغوب.
- فضلا عن هذا، يجب أن نشجع الشخص على أداء السلوك المرغوب، وتنفيذه عمليا، وأن يتم تدعيم أدائه للسلوك تدعيمًا إيجابيًا،
- كما ينبغي أن يحمل له السلوك الجديد مزايا نفسية واجتماعية عند ممارسته فيما بعد.

وتزداد فاعلية القدوة عندما يكون التواصل بين المدرب والمتدرب تواصلًا إيجابيًا وفعالًا. ومن العوامل التي تبين أنها تساعد علي تيسير التواصل الإيجابي بين المدرب والمتدرب:

- التشابه بينهم من حيث عوامل الشخصية.
- والاتجاه نحو السلوك المطلوب إتقانه.
- وطبيعة المشكلة التي يعانيان منها.
- ووجود هدف مشترك من التدريب.
- و مما يساعد على المزيد من الفاعلية في عملية التواصل بين الطرفين أن يكون اتجاه المتدرب إيجابيًا نحو القدوة من حيث درجة التقبل والحب، فنحن لا نقدي عادة بمن لا نحب.

وعلى العموم فإن هناك ما يؤكد نجاح هذا الأسلوب في تحسين كثير من أنماط التفاعل الاجتماعي، ويلعب منفردا أو بالتعاون مع أساليب علاجية أخرى دورا فعالا في اكتساب مهارات متعددة من بينها مواقف التفاعل و اللقاءات المطلوب إجرائها في المواقف الفعلية. ومن الناحية العلاجية، فقد تبين منذ فترة طويلة أن استخدام القدوة يفيد في التخلص من كثير من المخاوف الاجتماعية، بما فيها القلق الاجتماعي، ومواجهة الجمهور. كما أن بعض الدراسات الحديثة نسبيا بينت أن من الممكن باستخدام هذا الأسلوب أن تساعد أنفسنا والآخرين على اكتساب جوانب إيجابية في علاقاتنا الاجتماعية، بما في ذلك: ضبط النفس في المواقف المشحونة بالانفعال، والفاعلية في أداء الأدوار الوالدية من حيث تقديم الرعاية للأطفال والرضع، والتشجيع على المشاركة الاجتماعية، وتقديم العون للآخرين ومساعدتهم في أوقات الأزمات

(Kendall & Braswell, 1982; Gambrill, 1987)

## الفصل 14

### الوعي بسلوك الآخرين ودوافعهم الذكاء الوجداني<sup>21</sup>

- يخطيء من يعتقد أن النجاح مفسدة للآخرين
- ومخطيء من يظن أن النجاح يجعل من الناس كائنات أنانية مغرورة ونرجسية
- الحقيقة التي اكتشفتها عكس ذلك تماما:
- النجاح يجعل من الآخرين أكثر تواضعا وأكثر تسامحا وتعاطفا..
- والفشل يضيف على الحياة مرارة وقسوة (سومرست موم).

أخرج من "أنا" ك إلى سواك  
ومن رؤاك إلى خطاك

( محمود درويش).

فهم مشاعر الآخرين والقدرة على التنبؤ باستجاباتهم أيضا. وتدريب مهارة التعامل مع المشاعر، تتطلب بدورها أن تصقل قدرتك على فهم مشاعر الآخرين وطبيعة الموقف الذي تتعامل معه، أي تحتاج إلى قدر مرتفع من الذكاء الوجداني<sup>21</sup>، وهو مفهوم تطور حديثا ولا بد من التعريف به وفهمه.

#### الذكاء الوجداني وتفهم مشاعر الآخرين:

أنظر للعبارات التالية وأجب عن كل سؤال منها بالموافقة إذا كنت تعتقد أنها تنطبق عليك أو عدم الموافقة إن كنت تعتقد أن العبارة لا تنطبق عليك:

- بعض الأشخاص يثيرون استيائي، مهما حاولت أن أبدو غير مهتم بهم.

<sup>21</sup> Emotional Intelligence

- كل شخص يعاني من بعض المشاكل في حياته، ولكن مشكلاتي النفسية أضخم من أي شخص آخر.
- عندما تواجهني مشكلة، تكون دائما نتيجة لفشلي مع الناس.
- لا أشعر بالراحة في المواقف التي تحتاج للتعبير عن إظهار المشاعر الطيبة والمودة والحب.
- عندما أقرر تحقيق هدف معين، أجد كثير من العقبات الخارجية التي تحول بيني وبين الوصول لأهدافي.
- أشعر بالملل وفقدان الصبر.
- أشعر بالتعاسة لأسباب لا أعرفها.
- أحتاج دائما لتأييد الناس حتى أرضى عن أي عمل أفعله.
- أحتاج لقوة دفع خارجية حتى أتمكن من ممارسة أعمالي بنجاح.

إذا كانت إجاباتك عن الأسئلة السابقة أو أمثالها بالإيجاب فمعني ذلك أنك تفتقر للذكاء الوجداني، أي أنك من النوع الذي تسيطر عليه التقلبات الانفعالية، والاستغراق في القلق. وأنتك تجد صعوبة في تكوين علاقات مستقرة ودافئة بالآخرين. كما يعني أنك لا تشعر بالرضا عن نفسك ولا عن الآخرين و لا عن المجتمع الذي تعيش فيه. بعبارة أخرى فإن فرصتك للنجاح والتفوق والسعادة في الحياة العملية والمهنية ستكون محدودة بالمقارنة بالشخص الآخر الذي يتمتع بعكس هذه المشاعر، أي ذلك الذي يتسم بقدرة عالية من الذكاء الوجداني.

### فما هو الذكاء الوجداني؟

الذكاء الوجداني هو عبارة عن مجموعة من الصفات الشخصية والمهارات الاجتماعية والوجدانية التي تمكن الشخص من تفهم مشاعر و انفعالات الآخرين، ومن ثم يكون أكثر قدرة علي ترشيد حياته النفسية والاجتماعية انطلاقا من هذه المهارات . فالشخص الذي يتسم بدرجة عالية من الذكاء الوجداني، يتصف بقدرات ومهارات تمكنه من أن:

- يتعاطف مع الآخرين خاصة في أوقات ضيقهم.
- يسهل عليه تكوين الأصدقاء والمحافظة عليهم
- يتحكم في الانفعالات والتقلبات الوجدانية.
- يعبر عن المشاعر والأحاسيس بسهولة.
- يتفهم المشكلات بين الأشخاص و يحل الخلافات بينهم بيسر.
- يحترم الآخرين ويقدرهم.



- يظهر درجة عالية من الود والمودة في تعاملاته مع الناس.
- يحقق الحب والتقدير من الذين يعرفونه .
- يتفهم مشاعر الآخرين ودوافعهم ويستطيع أن ينظر للأمور من وجهات نظرهم.
- يميل للاستقلال في الرأي والحكم وفهم الأمور.
- يتكيف للمواقف الاجتماعية الجديدة بسهولة.
- يواجه المواقف الصعبة بثقة.
- يشعر بالراحة في المواقف الحميمة التي تتطلب تبادل المشاعر والمودة.
- يستطيع أن يتصدى للأخطاء والامتهان الخارجي.

إذن فأنت تلاحظ أن الشخص الذي يتسم بدرجة عالية من الذكاء الوجداني يتصف بعدد من السمات والصفات التي يمكن تلخيصها فيما يأتي:

١. يدرك بوضوح دوافعه الشخصية بما في ذلك وعيه بمختلف المشاعر التي تتملكه حتى وهو في قمة الانفعال.
٢. يثق في نفسه ويتحمل مسئولية أفعاله.
٣. ينزع للاستقلال في تصرفاته وآرائه.
٤. يتمتع بدرجة عالية من الصحة النفسية بما في ذلك الخلو النسبي من القلق والكآبة.
٥. ينظر للحياة بتفاؤل وإيجابية.
٦. قد يشعر بالكدر والضيق أحيانا كالآخرين ولكنه يتخلص من هذه المشاعر في فترات قصيرة بسبب ما يتسم به من عقلانية وحنكة.
٧. لديه قدرة عالية على التحكم في تقلباته الانفعالية، مع توظيف مشاعره وعواطفه لما فيه الصالح الشخصي دون تضحية بصالح الآخرين.
٨. يتفهمون جيدا ما يواجههم من آمال أو آلام، ومن ثم تتسع الفرص أمامهم للنجاح والتفوق وتكوين علاقات إنسانية فعالة بالآخرين.
٩. ولك أن تتوقع ما تستطيع تحقيقه في الحياة من فوز وتفوق إذا كنت تملك قدرا مرتفعا من الذكاء الوجداني بالإضافة للذكاء العقلي الذي يرتبط بالنجاح المهني وتحصيل العلم والمعلومات وغيرها من المهارات الفكرية والذهنية التي تقيسها مقاييس الذكاء التقليدية.
١٠. ومنذ تبلور هذا المفهوم، أصبح من أكثر المفاهيم رواجاً في علم النفس لدرجة أن الرئيس السابق "كلينتون" عندما سأله في إحدى

اللقاءات عن أهم المفاهيم التي أثرت في حياته المهنية ونجاحه السياسي والاجتماعي كان مفهوم الذكاء الوجداني من أكثر المفاهيم التي ذكر أنها أثارت تشوقه واهتمامه وأفادته في حياته أجل الفائدة.

### الذكاء الوجداني يمكن تعلمه واكتسابه:

ولعل من أهم جوانب التطور إثارة في موضوع الذكاء الوجداني، ما يتعلق بتدريبه وزيادته في السلوك. فالذكاء الوجداني- بعكس الذكاء العقلي ونسبة الذكاء التقليدية- يتصف بعدد من المهارات التي يمكن تعلمها واكتسابها بيسر. وقد كشفت بحوث العلماء في هذا الصدد أن الذكاء الوجداني خاصية أو مجموعة من الخصائص يمكن تدريبها وتنميتها من خلال كثير من الأساليب التي تساعد علي تنميتها وتقويتها في الشخصية.

بعض ما يجب عمله لاكتساب هذه المهارة الوجدانية:

الآن عرفت ماهو الذكاء الوجداني وتعرفت على بعض خصائصه الثابتة، ويبقى لك أن تعرف بعض ما يجب عمله لاكتساب مهاراته.

أمكن للعلماء أن يكتشفوا كثيرا من أسرار هذا النوع من الذكاء كما استطاع البحث العلمي أن يمنحنا كثيرا من التوجيهات التي ترفع من معدل الذكاء الوجداني من بينها:

- تدريب الذات على الهدوء والاسترخاء في مواجهة الأزمات.
- تنمية الوعي بالمشاعر والانفعالات السلبية التي تتملكك أحيانا دون توقع.
- التنبه بشكل خاص لحالات القلق والاكتئاب والغضب، والعمل على التخلص أو الإقلال منها ما أمكن، لأنها تعيق تفاعلاتك الجيدة بالناس وتجعل بينك وبينهم سدا منيعا يعيق تفاعلك التلقائي بهم.
- مقاومة بعض الخصائص الشخصية التي تحرمنا من التعلم كالعناد والمكابرة. فلا تجعل العناد أو المكابرة يحرمناك من التعلم من الآخرين حتى ولو كانوا أصغر منك أو مختلفين عنك أو أقل مركزا أو سطوة.

**تذكر:** الرأي الجيد والحكمة لا يعرفا التمييز فاطلبهما حيثما وجدتهما وأينما وجدتهما ومع من تجد هما.

- علينا أن ندرب أنفسنا جيدا على مواجهة الأزمات بهدوء، وأن نتصدى لحل الخلافات خاصة تلك التي تثور عندما نواجه مختلف

التأثيرات السلبية والعقبات التي قد تطرحها أمامنا بيئة اجتماعية تعوق قدراتنا علي النمو السليم والصحة النفسية.

• كذلك ينصح العلماء بأن تنمى قدرتك على مواجهة النقد الخارجي. أنظر للنقد بوصفه فرصة للناقد والمنتقد للعمل معاً نحو تحقيق هدف له معنى للوصول إلى حلول ناجحة للمشكلات التي أثارت النقد، وليس بوصفه خصومة وتآمر.

• راقب اتجاهك بالتحيز والتعصب الشخصي ضد بعض الأشخاص المختلفين عنك اجتماعياً أو ذهنياً. تذكر أن التعصب نوع من الجمود العاطفي ولهذا تتصف الشخصية المتعصبة بالعداء نحو المختلفين عنا في الرأي أو السلوك مهما كانت الحقائق مختلفة عما نحمل من رأى متحيز أو توجه سلبي نحو الآخرين.

• لكي تنمى شخصيتك في اتجاه الذكاء الوجداني امنح فرصة لنمو مهارتك على التعاطف ومؤازرة الآخرين ومد يد العون لهم. تذكر أن العطاء لا يكون مادياً فحسب بل يمتد ليشمل قدرتك على العطاء من جهدك ووقتك وعلمك. تذكر أنه إذا كان من أهدافك أن تمد يد العون والمساعدة للآخرين فثق أنك ستجد الكثير من الطرق الملائمة لعمل ذلك، فالمجال أمامك واسع جداً لتكون خدوماً وقادراً علي مد يد العون لمن يحتاج.

• وأخيراً أنظر وتأمل العبارات أعلاه و التي بدأنا بها هذه الموضوع وعامل هذه العبارات على أنها عقبة في تطورك الشخصي ونجاحك في العمل، ومن ثم تجنب ما تصفه هذه العبارات من آراء أو سلوك، واعمل على أن تتصرف بعكسها. استمر في ذلك حتى تصبح تصرفاتك الجديدة عادية وترتبط بحق بما يسمى بالذكاء الوجداني.

• انتبه خلال تعاملاتك مع الآخرين إلى تفهم مشاعرهم وما يوجههم من دوافع وحاجات شخصية واجتماعية، فمثلاً تفهم مخاوفهم، ومشاعرهم بالغيرة والغضب حتى تكون أقدر على توجيه تفاعلاتك معهم في الطريق الإيجابي دائماً وبأقل قدر من الصراع. أنظر للجدول الآتي الذي يعرفك بأهم الدوافع التي توجه سلوك الآخرين، وحاول أن تتفهمها فيمن حولك وأن تكيف سلوكك نحوهم بحسب ما تكشفه لك ملا حظاتك عن دوافعهم.

• إذا كنت أبا أو أما ويهمك أن ينشأ أطفالك بمستويات عالية من الذكاء الوجداني والثقة بالنفس وأن ينمى كل منهم مهارات النجاح في التعامل مع الآخرين، فإن النصيحة التي علي أن أسديها هنا هي أن تنتبه وتعي

العوامل التي تيسر نمو الذكاء الوجداني لدى أطفالك مبكراً، قلل من انتقاداتك لأرائهم. ناقش أرائهم في الناس والآخرين بدون تعصب. شجعهم على التعاطف مع الآخرين والتطوع للأعمال التعاونية والخيرية. دربهم مبكراً على اكتساب المهارات الاجتماعية وتنوع صداقاتهم بفئات مختلفة من الناس. شجعهم على التخلي عن الغضب والاستجابات الانفعالية الحادة والغاضبة. ولعل أقصر طريقة تساعدك على ذلك أن ترسم أمامهم بتصرفاتك قدوة لهم على الهدوء وتجنب الانفعالات. اطلب منهم دائماً أن يقدموا لك على الأقل ثلاثة حلول لأي مشكلة قد تواجههم أو تعترض نموهم.

باختصار نحتاج لصقل هذه القدرة إلى أن:

١. تلاحظ الشخص الذي يتفاعل معك من حيث محتوى ما يقوله، وأفعاله، ويشمل ذلك أن تنتبه إلى نبرته الصوتية، وإيماءاته، وإشاراته، وتعبيراته. ومن المؤكد أن انتباهك للشخص أو الأشخاص الداخلين معك في عملية التفاعل سيمكنك من اختيار:

- التوقيت الملائم الذي تبدأ فيها حواراً
- أو أن تنتقل إلى مستوى أعمق من الحوار،
- أو متى يجب أن تنتهي الحوار وعملية التفاعل.
- أو كل هذه الفوائد مجتمعة

٢. فكر فيما قد يشعر به الشخص الآخر أو الآخرون، ويتطلب ذلك التدريب على ما يسمى بالمشاركة الوجدانية والتعاطف empathy. ونقصد من ذلك أن تكن:

- حساساً ومتفهماً لمشكلات واحتياجات الآخرين الذين يتفاعلون أو يعيشون معك.
- وأن تنمي قدراتك على النظر للأمور من وجهة نظر الشخص الآخر فمن شأن ذلك أن يعمق علاقاتك بالآخرين،
- وأن تقلل من توقعاتك منهم ومتطلباتك الزائدة منهم مما سيساعدك على تجنب الاحباطات التي قد يواجهها البعض منا إذا ما بني توقعات أكثر مما يجب عن الآخرين.
- ويعتبر إعدادنا لمواجهة المواقف الانفعالية، المشحونة بالضغط من أحد الطرق الرئيسية في تدريب هذه القدرة. ويتضمن ذلك أن تتخيل ما ستكون عليه مشاعرك في هذا الموقف، وما سيشعر به الآخر أو الآخرون، والاحتمالات المختلفة التي يمكن أن تسير إليها المناقشة، والتصرف الملائم منك إزاء كل احتمال من الاحتمالات.

## الوعي بالدوافع والحاجات التي تحكم البشر كطريقة لتنمية الذكاء الوجداني

الذكاء الوجداني مطلب رئيسي لأي شخص ناجح مهنيا سواء كان مديرا لعمل يرجو لعمله النجاح والتطور، أو أستاذا يبحث عن النجاح مهنيا له أو لتلامذته، أو رجل أعمال يهمله أن يحقق نجاحا مهنيا لعمله أو رب أسرة ناجح يعمل على تطوير أسرته والإعلاء من شأن أنجالة وأقاربه .. وتتضمن القدرة على التعايش مع الآخرين والسعادة بهم والحصول على دعمهم عند الحاجة تتضمن أن نساعدهم على تحقيق حاجاتهم البارزة أو بعضها. وما نقدمه للآخرين بهذا الصدد يمتد ليشمل أن تمد لهم يد العون من وقتك وعطائك النفسي وربما المادي أحيانا. على أن العون قد لا يكون شخصا أو مباشرة، إذ يكفي أحيانا أن تشجعهم على معرفة حاجاتهم والإصغاء لمتطلباتهم وإرشادهم في حدود ما نملك من عون وعلاقات اجتماعية وصدقات لتحقيق أهدافهم فبفضل ما يتسم به الشخص من ذكاء وجداني يمكنه أن يتفهم دوافع الآخرين وحاجاتهم للنمو والتطور ويساعدهم في تحقيق دوافعهم خاصة إن كانت خيرة. وفي المقابل يمكنه - أو يمكنها - أن يتلقى أقصى درجات التعاون والإخلاص ممن حوله سواء كانوا أطفاله في الأسرة أو تلامذته في قاعات الدرس أو موظفيه في مجالات العمل والمهنة أو رءوساء ومرءوسيه في حقل العمل. بعض دوافع الآخرين وحاجاتهم تنبني على تحقيق حاجات شخصية ولكن أغلبها توجهها حاجات عامة وغير محددة بما فيها دوافع الفرد لتحقيق:

القوة والنفوذ	يحتاج الناس القوة والنفوذ للتأثير في الآخرين وفي فرارهم في بعض الموضوعات المهمة لنا
التقدير	أي تحقيق الاعتراف به وبمواهبه وعمله من قبل الآخرين
الأهمية والتميز	يرتبط هذا الدافع بدافع التقدير أعلاه ويتضمن الرغبة والحاجة باعتراف الآخرين له بأنه مهم وناجح
الفائدة	يرتبط هذا الدافع بدافع التميز أعلاه ويعني بأنه يحتاج للاعتراف بما لديه من مهارات وقدرات مفيدة له وللآخرين من حوله ولمجتمعه
التقبل	أي تقبل الآخرين له على ما هو عليه دون الكثير من النقد له أو لتصرفاته وأفكاره
التفهم	أن يتفهمه الآخرون ويتعاطفون معه عند الملمات أو مواجهة تحديات أو مشكلات خارجية
التوجيه	أن يجد من يوجهه وينصحه
المكان والحيز	أن تكون له الحرية في الحركة والخصوصية
المتعة والترفيه	أي الحاجة للتمتع بوقت الفراغ وما يصحب ذلك من استرخاء ونشاطات ترفيهية
الصدقة	وجود الأصدقاء والمعارف والزملاء يمثل حاجة رئيسية لدى بعض الأفراد
الاستشارة والتنوع	تمثل هذه الحاجة مطلبا رئيسيا للبعض الذي يطلب الاستشارة والتنوع في النشاطات والمثيرات
السعادة	أي المشاعر الطيبة والرضا والشعور بالتناغم والتقبل للذات وللآخرين



### المعالج النفسي ومحاوَر الفاعلية الاجتماعية

تحتاج معالجة اضطرابات السلوك الاجتماعي بشكل خاص لجهد من قبل المعالج النفسي لمعالجة التوتر والشوائب السلبية التي تعترّيها. ويظهر اضطراب العلاقة مع المعالج في جوانب متعددة منها الانقطاع عن العلاج، والمعادنة، والهروب من أداء الواجبات المنزلية المطلوب أدائها لتحقيق الأهداف العلاجية، ومن أشد المشكلات التي تواجه هذه العلاقة الانقطاع عن العلاج وإلغاء المواعيد مما يعطل مسار العملية العلاجية، وربما إنهاؤها بشكل مبتور. وللحصول على تعاون المريض أو المريضة توجد أساليب ننصح بها المعالج النفسي عند التعامل مع فئات اضطراب السلوك الاجتماعي، منها

- بناء علاقات تواصل فعالة بالمريض
- تحقيق التطابق في الأهداف العلاجية المحورية
- الاتفاق على أساليب وتقنيات العلاج

ثمة ما يشير إلى أن مرضي السلوك الاجتماعي يحتاجون أكثر من غيرهم إلى بناء علاقات تواصل فعالة بالمعالج حتى تمتد العملية العلاجية إلى ما يتناسب مع تحقيق التغيرات الإيجابية المطلوب تحقيقها في شخصية المريض. ويتوقف النجاح في ذلك على شخصية المعالج، والمحافظة على أسرار المريض بهدف خلق إحساس بالأمان والإطمئنان بشكل يمكن المريض أو المريضة من احتمال مشاعر القلق وبالتالي يمنحه القدرة على مواجهة مصادر مشكلاته وخططه العلاجية في المستقبل بأقل قدر ممكن من التوتر والصراع.

ومن أهم المهارات الشخصية المطلوبة في المعالج أن يكون قادراً علي بناء علاقة **تعاطف** بمريضه. ويقصد بالتعاطف القدرة على معايشة نفس ظروف المريض وإدراك العالم من خلال وجهات نظر مريضه.

وبالرغم من أهمية التعاطف فإنه لا يجب أن يزيد عن الحد المعقول، لأن العلاج الناجح يتطلب قدراً من الانفصال عن المريض وعالمه حتى يكون المعالج قادراً على الرؤية الموضوعية للظروف المحيطة بمريضه، وهو ما يعجز المريض عنه بسبب ما يملكه من اضطراب وشكوك. والتعاطف مثله مثل المشاركة الوجدانية يساعد على تأكيد التواصل الوجداني بالمرضى وينقل لهم إحساساً بالقوة والثقة لوجود من يفهم مشكلاتهم فهماً جيداً. والتعاطف يختلف عن العطف لأنه يستند على الاستجابة المتفهمة لمشكلات الفرد واحتياجاته ومشاعره الشخصية، والظروف التي يعيش فيها، فضلاً عن الإطار الاجتماعي الذي يحتويه.

وينطلب العلاج النفسي أن يتسم سلوك المعالج **بالتقدير الإيجابي غير المشروط للعميل**. ولعلنا لا ننسى أن من جوانب معاناة الفرد من صعوبات السلوك الاجتماعي والافتقار للتوكيدية أنها قد تثير المجتمع ضدهم، وتدفع بالغالبية العظمى من أفراد المجتمع إلي رفضهم وتجنبهم، وربما النظر لهم باستهانة، وأنهم لهذا يتحولون إلي ضحايا يسهل استغلالهم أو استغلالهن مما يفاقم من مشكلات الصحة النفسية بين أفراد هذه الفئة. لكن المعالج الناجح الذي يهدف إلي إقامة علاقة علاجية ناجحة بمريضه، هو من يجرد نفسه عن هذه المشاعر السلبية، ليتعامل مع مريضه باحترام وتقدير بغض النظر عن وجود أي جوانب نقص أو ضعف في شخصيته. وبالطبع فإن دفء مشاعر المعالج وتقبله غير المشروط لمريضه لا يمنعه (أي المعالج) من أن يكون ناقدًا أحياناً، وموجهاً وحاسماً في توجيهاته. لأن بالإمكان أن نوجه الناس وننتقد بعض تصرفاتهم دون أن نتعدى حدود الاحترام والتقدير والحب. ومن رأينا أن الدفء والاحترام الإنساني للمريض لا يتعارض مع التوجيه له، بل ويعتبر الخطوة الأولى الضرورية التي تمكنا من دحض بعض التصرفات الشاذة، والمواجهة، والاعتراض على أساليب تدمير المريض لذاته لكن دون أن يشعر المريض بأن إحساسه بكرامته الشخصية واعتباره لذاته قد جرحا بأي شكل من الأشكال.



## المعالج الفعال

يتطلب العلاج النفسي الناجح توافر بعض الخصائص السلوكية والنفسية في المعالج ذات وبغض النظر عن إنجازاته وشهاداته. تبين البحوث أن المعالج الناجح يتسم بخصائص من أهمها:

١. بناء علاقات تواصل فعالة
٢. القدرة على خلق خلق إحساس بالأمان والإطمئنان بشكل يمكن العميل من احتمال مشاعر القلق و تنفيذ الخطط العلاجية مستقبلاً بأقل قدر ممكن من التوتر والصراع.
٣. القدرة على معايشة نفس ظروف المريض.
٤. يتعامل مع العميل باحترام وتقدير بغض النظر عن وجود أي جوانب نقص أو اختلاف فيه.
٥. التوجيه وقيادة العميل دون أن يتعدى حدود الاحترام والتقدير والحب
٦. الصدق المهني و الإسهام المخلص في البحث عن مصادر العلاج وحل المشكلات.

الخاصية الثالثة التي ننصح بتوافرها لدى المعالج ما يمكن أن نسميه **بالصدق المهني** أي أن يكون المعالج قادراً على تجاوز المهارات والفنيات الشكلية من العلاج من أجل المساهمة الصادقة مع المريض في حل مشكلاته. ولا يعني ذلك بالطبع أن يحزن المعالج مع المكتئبين ويكتئب لا كتبهم، أو يذرف الدموع لا حزان مرضاه ومأسيتهم. إنه يعني ببساطة أن يبدي المعالج تفهمه لعملائه على المستوى النفسي، وأن يدرك جيداً أن العلاج النفسي ليس بكامله تطبيقاً أعمى لبعض المهارات والفنيات. العلاج النفسي مشاركة، ومساهمة صادقة ونشطة مع المريض لحل مشكلاته.

وبالرغم من أهمية العوامل الثلاثة السابقة الخاصة بشخصية المعالج بما فيها الدفء والتعاطف، والصدق المهني، فإن **الكفاءة المهنية** والمهارة وحسن التدريب تلعب أدواراً مماثلة في نجاح العلاج. ولهذا فإن الترخيص بمزاولة مهنة العلاج النفسي المتعدد المحاور يجب أن تراعى توافر عوامل الخبرة والتدريب، فضلاً عن الإلمام النظري والأكاديمي بالنظريات النفسية والاجتماعية، خاصة نظريات التعلم والشخصية.

ومن المعلوم أن كثيراً من المرضى لا يتجهون للعلاج النفسي لمجرد وجود معالج دافئ ومتعاطف، ولكنهم أيضاً يبحثون بجوار ذلك عن شخص كفء وخبير وله أساليب علاجية فعالة ومدروسة. ولهذا تكشف بعض البحوث أن هناك أيضاً معالجون يستخدمون طرقاً علاجية من شأنها أن تعطل من نجاح

العملية العلاجية، وتعمل على إفسالها. من هذه الطرق المعطلة للعملية العلاجية ما يأتي: التجاهل غير المبرر، إبداء الامتناع أو مشاعر الحرج أو تجنب الاستمرار في مناقشة موضوعات يثيرها المريض أو يشعر بأهميتها له، تكليف المريض بواجبات غير ملائمة لظروفه أو للعملية العلاجية، وتكليف المريض بأداء واجبات علاجية في أوقات غير مناسبة. وتدعيم مبالغ فيه أو لخصائص غير مناسبة لصحة المريض العقلية ونضوجه (مثل تدعيم الاعتماد علي المعالج، أو تدعيم بعض الضارة بحياة العميل النفسية والاجتماعية كالتشجيع على العدوان أو المجابهة العدائية تجو رؤوسائه في العمل أو بعض أفراد الأسرة المقربين..

تذكر أن نجاح العلاج النفسي مرهون بتوافر معالج كفاء ، وإيمان بالتغيير، وأسلوب علاجي فعال، ودوافع قوية للشفاء، هذه هي محاور العلاج الناجح.

والخلاصة أن نجاح العلاج النفسي يحتاج أيضا لمحاور متعددة تشمل:

- أولاً: على وجود معالج يخلق ويؤكد رابطة علاجية تتميز بروح الاهتمام والاحترام، والفهم والتقدير والكماسة.
- ثانياً: إيمان عميق بإمكانية الشفاء. ومن خلال ذلك يستطيع المعالج
- ثالثاً أن يتجنب الأساليب العلاجية الخاطئة بما فيها شدة السيطرة على الموقف العلاجي (الإسراف في مقاطعة العميل) والتعدي على حدود مريضه المكانية والشخصية (مثل القرب الشديد من العميل خاصة من بعض المناطق الحساسة)، وغيرها من أساليب خاطئة.
- رابعاً ونحتاج إلى مريض لديه القدرة والرغبة للاستفادة من العلاج النفسي من خلال ما يبنيه من توقعات عن كفاءة المعالج ومهارته.

### بناء أهداف علاجية متعددة المحاور

العلاجات النفسية على اختلاف مناهجها تحاول أن تقوى من دوافع المريض لعمل ما هو صائب أو لائق. وبهذا يكون من الأهداف الرئيسية للعلاج أن نقدم للمريض نصائحاً وإرشاداتنا حتى تقوى دوافعهم للقيام

بالتعديلات الملائمة في الجوانب المضطربة من السلوك، ومن ثم أن تقوى دوافع المريض للتغيير من أساليبهم المعطلة للتكيف والتفاعل مع الآخرين.

وفي حالات القلق الاجتماعي و الافتقار للسلوك التوكيدي، يتطلب العلاج الفعال تحقيق أكثر من هدف ينبغي الاتفاق علي كل هدف منها مسبقاً مع العميل. فقد يتطلب العلاج النفسي الفعال في حالات اضطرابات السلوك الاجتماعي أن يساعد مريضه انفعالياً وأن يهتم بتحليل الخبرات الانفعالية والوجدانية التي يمر بها عميله وأن يساعده أو يساعدها على إطلاق الانفعالات وتيسير التعبير عن المشاعر. وبالرغم من تركيز بعض اتجاهات العلاج النفسي المعاصر على تعديل السلوك المضطرب، فإن العلاج النفسي في اعتقاد الكاتب الحالي إذا لم تصحبه أو تتخلله مشاعر الغضب، والقلق، والدموع لا يعتبر علاجاً بالمعنى الدقيق. وبهذا المعنى، يصعب أن نتوقع تخففاً من مظاهر الاضطراب الانفعالي الذي يميز بعض حالات اضطرابات الشخصية بما فيها القلق والاكتئاب دون التشجيع ومعرفة بعض الفنيات التي تساعد على إثارة خبرات تنطلق خلالها انفعالات الفرد ومشاعره دون قيود.

ومن أهداف العلاج النفسي التي ينبغي مناقشتها مع المريض في مثل هذا النوع من الاضطرابات ان نساعده أيضاً ونعينه على اكتشاف السبل المؤدية إلى تيسير عملية إطلاق إمكانيات النمو والتطور بالذات. ولهذا يجب على المعالج النفسي هنا أن لا يأخذ مهنته بشكل آلي، وأن لا يكتفي بالتركيز على جوانب الضعف التي تحتاج للترميم، بل أن يأخذ مهنته كما يأخذ البستاني حديقته: يريعاها، ويستأصل الحشائش الضارة فيها، ويمدها بالضوء، والغذاء والماء حتى تنمو أشجاره وتنطلق إمكانياتها على النمو إلى أقصى ما يمكن.

ومن ثم يتطلب التعامل في مثل هذا النوع من الاضطرابات أن نعرف المريض بإمكانياته ومواهبه وقدراته، وأن نساعده على تنمية السلوك الإيجابي ومناطق القوة بما فيها: اكتشاف جوانب القوة والضعف، وأن نبين له- بالاعتماد أحياناً على الاختبارات والمقاييس- ما هي ميوله المهنية، واتجاهاته، وحاجاته. تشجيع الفرد على الإبداع وتيسير القدرة على اتخاذ القرارات واتخاذ مواقف شجاعة للتغير والنمو حتى يكتشف أهدافه وإمكانياته اللانهائية على تنمية مواهبه والتطور بشخصيته. فضلاً عن إعانته على استكشاف العراقيل القديمة والراهنة التي تتعارض مع نموه، وعلى اكتشاف ما ينطوي عليه المستقبل من إمكانيات للتطور بالذات مهنيًا أو اجتماعيًا.

و لأن العلاج النفسي الناجح يعلم الفرد كيف يفكر تفكيراً صحيحاً وبالتالي يستطيع أن يسلك ويتصرف بطريقة ناجحة لهذا يجب أن يكون العلاج مصحوباً بتحسن في طريقة تفكير العميل والتغير فيها. وتتحقق أهداف العلاج النفسي عندما يستطيع المريض أن يفهم ويستوعب جيداً طرقه الخاطئة من التفكير

والتي تجعله مستهدفا للاضطراب والقلق، وأن يمكن للفرد أن يتخلص منها ويتعرف على الوسائل التي تساعد على ذلك من خلال توجيهات المعالج الذي يساعد على استبدال طرق التفكير السلبية والمرضية بأساليب تفكير إيجابية تساعد على التطور الصحي والمهني وتحقيق السعادة.

والمعالج السلوكي المعرفي عادة لا ينظر للاضطراب النفسي على أنه نتاج لغرائز فطرية، أو صراعات داخلية لا شعورية، بل على أنه استجابات وعادات شاذة تكتسب من خلال تعلم خبرات خاطئة. ولهذا يكون هدف العلاج لدى هذا البعض هو مساعدة المريض- من خلال مبادئ التعلم- على تكوين عادات جديدة للتعامل مع ضغوط الحياة والصراعات الاجتماعية التي يتعرض لها المريض.

### الأهداف العلاجية

- في حالات القلق الاجتماعي والافتقار للسلوك التوكيدي، يتطلب العلاج الفعال تحقيق أكثر من هدف ينبغي الاتفاق على كل هدف منها مسبقاً مع العميل، من بينها:
- تقوية دوافع المريض لتحقيق أهداف صحية.
- تغيير العادات المرضية
- وتيسير التعبير عن المشاعر.
- إطلاق إمكانيات النمو والتطور بالذات.
- اكتشاف جوانب القوة والضعف لدى العميل.
- تشجيع الفرد على الإبداع والتفتح للخبرات الداخلية والخارجية
- تيسير القدرة على اتخاذ القرارات واتخاذ مواقف شجاعة للتغيير والنمو
- أن يكتشف أهدافه وإمكانياته اللانهائية على تنمية مواهبه.
- تطوير الشخصية.
- إعانته على استكشاف العراقيل القديمة والراهنة التي تتعارض مع نموه.
- اكتشاف ما ينطوي عليه المستقبل من إمكانيات للتطور بالذات مهنياً أو اجتماعياً.
- تغيير العادات المرضية
- تدريب المهارات الاجتماعية والعلاقة بالآخرين
- تحسين أساليب التواصل الفكري والوجداني

علينا هنا أن نعرف جيداً أن مصدر الاضطراب النفسي والعقلي في نسبة كبيرة من حالات اضطرابات الشخصية ترتبط باضطراب علاقة المريض بالأشخاص المهمين في حياته كالآباء والأبناء والأزواج وأصحاب العمل. ونظراً لأن الخبرات المبكرة من العمر تعتبر شديدة الأهمية في تحديد أنواع الاضطرابات في العلاقات الاجتماعية وأثارها على مستقبل الفرد فمن المطلوب أن نتجه بعض أهدافنا العلاجية إلى الكشف عن الجوانب السلبية المبكرة في العلاقات الاجتماعية، وبالتالي إعادة إدراكها ومن ثم التمكن من علاجها.

كذلك نتجه اهتماماتهم لا بتكرار كثير من الوسائل لتحسين أساليب التواصل الفكري والوجداني على أساس أنها حاسمة في تحديد اتجاهات الصحة أو المرض في الشخصية. وقد يجد الممارس أن من الضروري أن يشرك الآخرين في علاج بعض أنماط الاضطراب في الشخصية من خلال العلاج الجمعي والأسري الذي يسمح للمريض وللمعالج سواء بسواء بملاحظة أساليب المريض في التفاعل، وأن يمكن المريض من أن يتعرف - من خلال الجماعة - على أخطائه في السلوك أو التفكير، وبالتالي أن ينمي مهاراته الاجتماعية بإيجابية وفاعلية.

هذه هي فيما يبدو أهم الأهداف العلاجية التي يجب التخطيط لها مع هذه الفئة الحالات، ومن الصحيح أننا قد نحتاج إلى أن نتبنى هدفاً منها أكثر من الأهداف الأخرى وفقاً لنمط اضطراب الشخصية ونوعيته، إلا أن من المؤكد أن كثيراً من هذه الأهداف تتداخل فيما بينها بشكل يفرض على المعالج السلوكي المعرفي أن يتعامل مع أكثر من هدف منها عند تعامله مع مرضاه.

## مسار العملية العلاجية والانتباه لدور العوامل الاجتماعية وقيم المجتمع:

لايستطيع المعالج النفسي وفقاً لمسلمات نظرية المحاور المتعددة، أن يمارس عمله بفاعلية دون أن يراعى خصائص الإطار الاجتماعي-النفسي الذي ينشأ فيه السلوك المرضي ويتدعم بما في ذلك القيم والاتجاهات الاجتماعية السائدة في حياة المريض والتي تمارس تأثيراتها على سلوكه وتدعم اتجاهاته المرضية على نحو مباشر أو غير مباشر.

ويؤدي الانتباه لدور العوامل الاجتماعية والقيم الحضارية الشائعة في عملية العلاج المتعدد المحاور إلى فوائد متعددة في مختلف جوانب وعمليات العلاج بما في ذلك مثلاً صياغة المشكلة وتحديد المشكلة المحورية. فعادة مايصوغ المريض مشكلاته بطريقة تتفق وتتسق مع إعتقاداته وتصوراته لما

هو سليم أو مرضى، وهى تصورات لا يمكن فهمها، ومن ثم تعديلها دون اعتبار للإطار النفسى والاجتماعى الذى تكونت من خلاله هذه التصورات . وقد يركز المعالج ويفتقى مشكلة ثانوية أو تافهة، إذا لم ينتبه لصياغة المريض لمشكلته، مما يقلل من فاعلية المعالج ومصادقته من وجهة نظر مريضه.

كذلك يساعد الانتباه للجوانب الحضارية والاجتماعية على **توحيد الأهداف العلاجية**. فنحن نعرف أيضا أنه إذا اختلفت أهداف المعالج من العلاج عن تلك التى عند المريض، فإن العملية العلاجية ستعانى معاناة سلبية شديدة، وستتأثر **مصادقية المعالج** بنفس الاتجاه السلبى . ومن المعتقد، أن إنقطاع المرضى المفاجيء عن جلسات العلاج يتزايد بسبب هذا العامل نتيجة لمشاعر عدم الراحة، وخيبة الأمل، والحرص الناتج عن التعارض بين الأهداف المرسومة للعلاج .

ومن المؤكد أن كثيرا من الأهداف العلاجية التى يبينها المريض تكون متأثرة إلى حد بعيد بالإطار الحضارى وما يفرضه على الفرد من جزاءات، أو ما يمنح من إثابات لسلوك معين. ولهذا من الخطأ الاعتماد على أفكار نظرية جاهزة عند التعامل مع المرضى فى الأطر الحضارية العربية،

**تذكر** أن صياغة المعالج لأهداف العلاج بما لا يتسق مع التوقعات العلاجية للعميل قد يكون من أهم الأسباب المعطلة لمسار العملية العلاجية، وإنهائها بشكل مبتور. وعندما ينتبه المعالج لهذه الثغرة، ويعمل على توحيد الهدف مع عميله يجد المعالج نفسه أكثر تفهما للإطار الشخصى الاجتماعى للحالة بتوجهاتها الدينية، والجنسية، وعلاقات الإلتزام الأسرى، ومن ثم تأخذ العملية العلاجية اتجاهها الإيجابى الملائم.

صحيح أن هذا يصدق على المرضى العرب وغير العرب، إلا أن المشكلة بالنسبة للمرضى العرب تكون أكثر إلحاحا، وتشكل مطلبا علاجيا أهم . فالنظريات العلاجية الكبرى تطورت فى الدول الأنجلو-أمريكية لتفى بحاجات مرضاها ولتلتقى من ثم -أهدافها الكبرى مع الأهداف العلاجية العامة للمرضى فى تلك المجتمعات . أما فى الدول العربية، فقد يؤدى التطبيق الأعمى للنظريات العلاجية الكبرى، وبدون محاولة لتطويع الأهداف العامة لتلك النظريات وفق الأهداف الخاصة والنوعية للمرضى الى نتائج متعارضة مع أهداف المريض، ومن ثم التأثير سلبا فى مصادقية المعالج .

**المصادقية واختيار الأساليب العلاجية الملائمة:**

قد تتعرض مصادقية المعالج وفاعليته للخطر أو على أحسن الأحوال

للتشكك، إذا أصر على أن يستخدم عميله أو عميلته أساليب علاجية تتعارض أو تتنافر، مع وجهة نظر المريض.

**مثال:** خلال فترة إقامتي بولاية ميشيجان بالولايات المتحدة الأمريكية، ذكرت لي إحدى الطبيبات النفسيات الأمريكيات من ديترويت أنها كانت تقوم بعلاج إحدى السيدات العربيات. وقد نصحت الطبيبة المريضة، في إحدى جلسات العلاج بأن تتبنى موقفاً حازماً مستقلاً وبعيداً عما كانت تتصف به المريضة من اعتمادية مرضية مع زوجها الذي كان فيما يبدو يسيء التعامل مع الزوجة. مستغلاً هذه النقطة من الضعف فيها. وقد نصحت الطبيبة مريضتها ببعض أساليب التعبير عن الغضب كطريقة من طرق تأكيد الذات، وشجعتها في مرة أخرى على القيام برحلة محلية خلال أجازة نهاية الأسبوع كانت تقوم بتنظيمها إحدى الجمعيات المحلية للتغلب على حالة الإكتئاب التي كانت تسيطر على مريضتها في تلك الفترة.

وقد تعثر العلاج بشدة، وزاد من المشكلة أن المريضة كانت ترفض الأدوية الطبية على أساس أن حالتها لا تستدعي ذلك. وفي هذه المرحلة الحرجة من العلاج التي كانت مشكلات المريضة خلالها تتفاقم، استشارت الطبيبة الأمريكية معالجة نفسية عربية، التي أدركت أن تعبير المرأة عن غضبها نحو الزوج في البيئة العربية قد لا يكون مقبولاً كطريقة من طرق حل الصراع في العلاقات الزوجية بسبب القيم الخاصة بأسرة المريضة، ومن ثم استبدلت أسلوبها بالجوء لأسلوب العلاج الأسري، أي بإدماج الزوج في جلسات علاجية أسرية تشجع المريضة خلالها عن التعبير عن احتياجاتها ورغباتها تحت إشراف مباشر من المعالجة.

ومن بعدها بدأ العلاج ينحو نحو إيجابيا مختلفاً. حتى الزوج الذي كان في البدايات الأولى غير مشجع على أن تستمر زوجته في العلاج، بدأ بسبب اطلاعه المباشر على ما كان يدور في جلسات الأسرة، بدأ يتبنى موقفاً إيجابياً. فقد أبدى مثلاً اطمئنانه للأهداف العلاجية بما فيها إتاحة الفرصة لزوجته لتنمية بعض الاهتمامات الرياضية والاجتماعية خارج الأسرة.

من الواضح في الحالة السابقة أن العلاج قد أخذ يتعثر، ونشأت عراقيل كثيرة ضده من قبل الزوجة والزوج معاً، لأن المعالجة الأولى لجأت وكانت تشجع مريضتها على تبني فنية علاجية غير مقبولة وفق الإطار الحضاري الذي عاشت فيه المريضة. وعندما تنبّهت المعالجة إلى أن العلاج الأسري قد يكون هو الصيغة المقبولة في مثل هذا الظرف وتحت هذا الإطار، اتخذت العملية العلاجية اتجاهها إيجابياً مختلفاً عن السابق.

ومن هنا تتبع أهمية أن يكون المعالج النفسي على وعي لا بالإطار الحضاري والديني والثقافي للحالة فحسب، بل وأن يكون ملماً بأكبر عدد ممكن

من الفنيات العلاجية، وأن يحاول تجربتها في سياقات مختلفة، وأن يكون قادراً على أن يستبدل أساليبه وفنياته العلاجية حالما تستدعي الضرورة الاكلينيكية ذلك.

## الفنيات العلاجية المقبولة في حالات علاج اضطرابات القلق الاجتماعي و تطوير المهارات التوكيدية

اضطرابات السلوك الاجتماعي بما فيها المخاوف الاجتماعية والخجل وضعف التوكيدية ليس حالة وجدانية نفسية منعزلة بل يعبر عن جوانب متكاملة ومتفاعلة من الاضطراب والتوتر الانفعالي وفي النشاط السلوكي الظاهري، فضلاً عن أساليب التفكير. لهذا فمن الممكن ضبط مشكلات هذا الاضطراب بأكثر من طريقة.

إذا كان هناك مثلاً شعور باستثارة انفعالية كالقلق أو الخوف أو الاكتئاب- خاصة بعد توطيد علاقة علاجية بالمريض أو المريضة- من الممكن تحقيق تغييرات إيجابية من خلال الفنيات السلوكية مثل الاسترخاء أو التطمين التدريجي أو تأكيد- الذات. لكن من الممكن أيضاً ضبط بعض الأفكار المعززة للاضطراب النفسي من خلال المناقشة المنطقية مع النفس، أو من خلال التشجيع على تغيير أفكارنا واتجاهاتنا نحو بعض الموضوعات أو التصرفات المرتبطة بإثارة القلق الاجتماعي والأعراض التجنبية المصاحبة له.

وقد نمت في السنوات الأخيرة اتجاهات العلاج السلوكي المعرفي وعلم النفس الإيجابي التي تتفق في مجملها على تأكيد أن نجاح العلاج النفسي أو نجاح شخص في العلاج يتوقف على الطريقة التي يدرك بها الفرد الأشياء ويفكر فيها، أو على توقعه للطرق التي ستحدث بها أشياء معينة في المستقبل، أو عما يحمل من معتقدات واتجاهات عن ذاته وشخصيته. بعبارة أخرى، فإن سلوك الفرد تحكمه إلى حد بعيد عوامل معرفية وفكرية كالتوقع وطريقة التنبؤ بحدوث أشياء معينة فضلاً عما نحمله من اتجاهات ومعتقدات عن الذات والعالم.

وإحساساً بأهمية تأثير العوامل المعرفية الإدراكية على إثارة الاضطراب فقد نمت بعض الفنيات العلاجية للتأثير المباشر في طريقة التفكير بهدف العلاج النفسي من أهمها التوجيه المباشر و واعطاء المريض معلومات كافية عن أسباب اضطرابه من الناحية العلمية بشكل يساعد الحالة على إدراك جوانب الخطأ في معتقداته المدعمة لاضطراباته ومن ثم استبدالها بأساليب ومعتقدات أصح وأسلم لتطوير التغير الإيجابي في الشخصية.



ويعلم المعالج النفسي المعاصر أن الاستجابات الانفعالية (التوتر والقلق) التي تحدث خلال التفاعل بالمواقف المختلفة (في العمل أو الأسرة)، لا تحدث بسبب هذه المواقف ولكن نتيجة لإدراكنا وتفكيرنا في هذه المواقف. ومن ثم يستطيع الفرد أن يستبدل تفسيراته المرضية للمواقف التي يمر بها بأفكار أنسب تساعد على التوافق وتجنب الانفعالات الحادة بما فيها من قلق أو اكتئاب. فشعورنا بالاكتئاب أو الحزن المرضي الشديد إثر العجز عن تحقيق هدف معين أو خسارة شيء أو موضوع هام لا ينشأ بسبب هذه الخسارة أو العجز، ولكن بسبب ما أنسجه من تصورات سوداء حول هذه الحوادث. ويحتاج المعالج النفسي إلي أن يكون قادراً علي إعانة عميله- بالطرق التي ناقشناها في ثانياً هذا الدليل الفرد لتحقيق- للتعرف أولاً على معتقدات عميله وأفكاره الخاطئة وأن يبرز له جوانب الخطأ فيها، وأن يرسم خططه العلاجية بحيث تركز على: تنمية القدرة على حل المشكلات، واكتشاف أن هناك طرقاً بديلة لتحقيق أهداف أكثر واقعية وتعلم طرق جديدة لحل المشكلات العاطفية والسلوكية.

ومن بعض الشروط التي تيسر النجاح والفاعلية للمعالج عند التعامل مع حالات القلق الاجتماعي وضعف التوكيدية أن يكون المعالج مستبصراً بدوره العلاجي بصفته قدوة (أو نموذج) يرسم أمام عميله بما يتسم به من تصرفات ومعتقدات ما يحتاجه مرضاه من نماذج سلوكية تدعم الأساليب الناجحة في التفاعل الاجتماعي، ومن بعض الشروط التي تيسر النجاح في التعلم الاجتماعي أن تكون القدوة (أو النموذج) ناجحة وقوية على حسب المعايير السائدة حتى يسهل تعلم أنواع السلوك التي تصدر منها.

ويمكن أيضاً تيسير التعلم الاجتماعي إذا كان النموذج الذي نقتدي به لا يكتفي بأداء الأفعال بل يصحبها بتعليمات لفظية توجه إنتباه الشخص إلى بعض التفاصيل التي قد تغيب عن ملاحظة المريض. بعبارة أخرى، يحتاج الممارس النفسي إلي أن ينتبه إلى أن عملية العلاج النفسي هي أيضاً عملية تعلم اجتماعي، وأن التعلم وحده يمكننا من أن نكتسب جوانب ضخمة من السلوك البسيط والمركب على حد سواء.

## مصادر ومراجع وقراءات

للمزيد من المعلومات عن موضوع المهارات الاجتماعية والسلوك التوكيدي والقلق الاجتماعي والذكاء الوجداني وغيرها من موضوعات تعرض لها هذا الدليل بالشرح والتحليل، أنظر المصادر التالية:

### أولاً: مواقع عربية وأجنبية على الانترنت:

موضوعات الموقع	إسم الموقع
خاص بعلم النفس الاجتماعي	<a href="http://www.socialpsychology.org/">www.socialpsychology.org/</a>
خاص بعلم النفس الطبي وعلم النفس الصحي	<a href="http://www.healthpsych.net">www.healthpsych.net</a>
موقع يمدك كثير من البحوث والإحصائيات الخاصة ببحوث الصحة العقلية والنفسية.	<a href="http://www.mhsip.org">www.mhsip.org</a>
خاص بالخدمات الصحية والنفسية للأخصائيين والأطباء النفسيين العاملين بالقول القانونية وعلم النفس العقابي والحالات الانتحارية والعنف.	<a href="http://www.fmhi.usf.edu/amh/homicide-suicide/index.html">www.fmhi.usf.edu/amh/homicide-suicide/index.html</a>
خاص بالإدمان والخدمات المقدمة لعلاج المدمنين والبحوث النفسية في الإدمان	<a href="http://www.addictionsearch.com">www.addictionsearch.com</a>
يقدم خدمات لعطاء النفس والأطباء النفسيين	<a href="http://www.psychwatch.com">www.psychwatch.com</a>
موقع الجمعية النفسية الأمريكية	<a href="http://www.apa.org">www.apa.org</a>
موقع عن الكتب والمطبوعات التي تصدرها جمعية علم النفس الأمريكية.	<a href="http://www.apa.org/books">www.apa.org/books</a>
للبحث عن الكتب بجميع عناوينها وشرائها	<a href="http://www.amazon.com">www.amazon.com</a>
موقع خاص بالبحث عن الأخصائيين النفسيين والمعالجين النفسيين في جميع التخصصات بالولايات المتحدة.	<a href="http://www.psychologistsUSA.com">www.psychologistsUSA.com</a>
موقع يمكنك من الحصول على معلومات هامة عن أي فرع من فروع المعرفة أو أي مجال من مجالات الاهتمام في الصحة العقلية والنفسية	<a href="http://www.mentalhealth.about.com/health/mentalhealth/">www.mentalhealth.about.com/health/mentalhealth/</a>
موقع هام ومعروف يمكن البحث من خلاله على الكثير من المعلومات الهامة في الموضوعات والخدمات النفسية والاجتماعية والطبية.	<a href="http://www.yahoo.com">www.yahoo.com</a>
موقع جمعية الطب النفسي الأمريكية.	<a href="http://www.psych.org">www.psych.org</a>
موقع "الدكتور كوب" كبير الأطباء في	<a href="http://www.drkoop.com">www.drkoop.com</a>

## مصادر ومراجع وقراءات

للمزيد من المعلومات عن موضوع المهارات الاجتماعية والسلوك التوكيدي والقلق الاجتماعي والذكاء الوجداني وغيرها من موضوعات تعرض لها هذا الدليل بالشرح والتحليل، أنظر المصادر التالية:

### أولاً: مواقع عربية وأجنبية على الانترنت:

اسم الموقع	موضوعات الموقع
<a href="http://www.socialpsychology.org/">www.socialpsychology.org/</a>	خاص بعلم النفس الاجتماعي
<a href="http://www.healthpsych.net">www.healthpsych.net</a>	خاص بعلم النفس الطبي وعلم النفس الصحي
<a href="http://www.mhsip.org">www.mhsip.org</a>	موقع يمدك كثير من البحوث والإحصائيات الخاصة ببحوث الصحة العقلية والنفسية.
<a href="http://www.fmhi.usf.edu/amh/homicide-suicide/index.html">www.fmhi.usf.edu/amh/homicide-suicide/index.html</a>	خاص بالخدمات الصحية والنفسية للأخصائيين والأطباء النفسيين العاملين بالحقول القانونية وعلم النفس العقابي والحالات الانتحارية والعنف.
<a href="http://www.addictionsearch.com">www.addictionsearch.com</a>	خاص بالإدمان والخدمات المقدمة لعلاج المدمنين والبحوث النفسية في الإدمان
<a href="http://www.psychwatch.com">www.psychwatch.com</a>	يقدم خدمات لعلماء النفس والأطباء النفسيين
<a href="http://www.apa.org">www.apa.org</a>	موقع الجمعية النفسية الأمريكية
<a href="http://www.apa.org/books">www.apa.org/books</a>	موقع عن الكتب والمطبوعات التي تصدرها جمعية علم النفس الأمريكية.
<a href="http://www.amazon.com">www.amazon.com</a>	للبحث عن الكتب بجميع عناوينها وشرائها
<a href="http://www.psychologistsUSA.com">www.psychologistsUSA.com</a>	موقع خاص بالبحث عن الأخصائيين النفسيين والمعالجين النفسيين في جميع التخصصات بالولايات المتحدة.
<a href="http://www.mentalhealth.about.com/health/mentalhealth/">www.mentalhealth.about.com/health/mentalhealth/</a>	موقع يمكنك من الحصول على معلومات هامة عن أي فرع من فروع المعرفة أو أي مجال من مجالات الاهتمام في الصحة العقلية والنفسية
<a href="http://www.yahoo.com">www.yahoo.com</a>	موقع هام ومعروف يمكن البحث من خلاله على الكثير من المعلومات الهامة في الموضوعات والخدمات النفسية والاجتماعية والطبية.
<a href="http://www.psych.org">www.psych.org</a>	موقع جمعية الطب النفسي الأمريكية.

<a href="http://www.drkoop.com">www.drkoop.com</a>	موقع "الدكتور كوب" كبير الأطباء في الولايات المتحدة ويرشدك لمعلومات ومعارف متعددة عن الكثير جدا من الأمور الصحية والأمراض النفسية والطبية.
<a href="http://www.vanguard.edu/faculty/ddegelman/ameobaweb">www.vanguard.edu/faculty/ddegelman/ameobaweb</a>	نوصي بزيارة هذا الموقع الذي يشرف علي إعداده عالم نفسي عند البحث المتخصص عن أي معلومات/وثائق/كتب/اختبارات نفسية
<a href="http://www.findarticles.com">www.findarticles.com</a>	زيارة هذا الموقع تمكّنك من الحصول علي عدد كبير من المقالات المنشورة في علم النفس مجاناً أو بأثمان رمزية.
<a href="http://www.childanxiety.net">www.childanxiety.net</a>	زيارة هذا الموقع ضرورية للأباء والمتخصصين ممن يبحثون عن أساليب توجيهية وعلاجية لمشكلات الخوف والاكتئاب والقلق عند الأطفال
<a href="http://www.bafree.com">www.bafree.com</a>	موقع عربي بعنوان "الحصن النفسي" يشرف عليه طبيب نفسي تعتبر زيارته مهمة لكل من يرغب التعرف علي الكثير من المعلومات والمنشورات والخدمات النفسية في العالم العربي.
<a href="http://www.bafree.com/drabdelstar/">www.bafree.com/drabdelstar/</a>	موقع عربي للمؤلف الحالي في طور الإنشاء
<a href="http://www.PsychCorp.com">www.PsychCorp.com</a>	موقع المؤسسة الأمريكية في العلوم النفسية
<a href="http://www.bps.org.uk/index.cfm">http://www.bps.org.uk/index.cfm</a>	موقع جمعية علم النفس البريطانية
<a href="http://www.cpa.ca/">http://www.cpa.ca/</a>	موقع جمعية علم النفس الكندية
<a href="http://www.psychsociety.com.au/">http://www.psychsociety.com.au/</a>	موقع جمعية علم النفس الأسترالية.

## مواقع أخرى عامة عن بعض الموضوعات النفسية

<http://www.psychosomaticmedicine.org/cgi/content/abstract/64/6/862>

<http://www.content.karger.com/ProdukteDB/ShowPDF.asp?000067184.pdf>

[www.shefa-online.net](http://www.shefa-online.net)

[www.healthpsych.net](http://www.healthpsych.net)

[www.apa.org](http://www.apa.org)

[www.amazon.com](http://www.amazon.com)

[www.mentalhealth.about.com/health/mentalhealth/](http://www.mentalhealth.about.com/health/mentalhealth/)

[www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)

[www.psych.org](http://www.psych.org)

[www.drkoop.com](http://www.drkoop.com)

[www.bafree.com](http://www.bafree.com)

[www.bafree.com/drabdelstarr/](http://www.bafree.com/drabdelstarr/)

<http://www.algy.com/anxiety> (anxiety panic internet resources)

<http://www.healingwell.com/anxiety> (anxiety panic resources)

<http://www.fairlite.com/ocd> (obsessive compulsive disorder)

<http://www.dr-ibrahim.net> (خاص بالمؤلف)

<http://www.psychosomaticmedicine.org/cgi/content/abstract/64/6/862>

<http://www.content.karger.com/ProdukteDB/ShowPDF.asp?000067184.pdf>

[www.shefa-online.net](http://www.shefa-online.net)

[www.healthpsych.net](http://www.healthpsych.net)

<http://www.cognitive-behavior-therapy.org/>

<http://www.Arabpsynet.com/>

<http://www.adaa.org/> (Anxiety Disorders Association of America)

<http://www.algy.com/anxiety> (anxiety panic internet resources)

<http://www.healingwell.com/anxiety> (anxiety panic resources)

<http://www.fairlite.com/ocd> (obsessive compulsive disorder)

## ثانياً: كتب ودراسات و بحوث:

١. إبراهيم، عبدالستار (٢٠٠٥). السعادة الشخصية في عالم مشحون بالضغط والتوتر. الرياض: كتاب الرياض، المملكة العربية السعودية
٢. إبراهيم، عبد الستار (٢٠٠٣). القلق: قيود من الوهم.. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية
٣. إبراهيم، عبد الستار (٢٠٠٢) العلاج النفسي السلوكي-المعرفي الحديث.. القاهرة: دار الفجر للطباعة والنشر.
٤. إبراهيم، عبد الستار (١٩٩٨) الاكتئاب، اضطراب العصر الحديث. عالم المعرفة، الكويت.
٥. إبراهيم، عبد الستار (2003) علم النفس: أسسه ومعالجته. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية (يطلب كذلك من مكتبة دار العلوم للطباعة والنشر: الرياض: السعودية).
٦. روبيز، أ. (٢٠٠٣). قدرات غير محدودة. الترجمة العربية. الدمام: مكتبة جرير.
٧. سيليجمان، مارتين (٢٠٠٣). تعلم التفاؤل: كيف تستطيع أن تغير طريقة تفكيرك وحياتك. الترجمة العربية. الدمام: المملكة العربية السعودية: مكتبة جرير.
٨. ويليامز، ردفورد (١٩٩٠). كيف يشفى أصحاب النمط - أ - من عللهم (القلب المظمن) . ترجمة: لطفي محمد فطيم. مجلة الثقافة العالمية، ٥٢: ١٠٣-١١٣. الكويت: المجلس الوطني
9. American Psychiatric Association (1994). **Diagnostic Statistical Manual-IV (DSM-IV)**. Washington, D.C: American Psychiatric Association.
10. American Psychological Association (1996). **How therapy helps people recover from depression (fact sheet)**. Washington, D. C.: American Psychological Association.
11. Aspinwall, L.G. & Staudinger, U. M. (Eds.) (2002). **A psychology of human strengths: Fundamental questions and future directions fo a positive psychology**. Washington, D.C.: American Psychological Association.
12. Beck, A.T. (1999). **Prisoners of hate: The cognitive basis of Anger, hostility, and violence**. New York, N.Y.: Perennial/Harper Collins.
13. Beck, A. T.(1976). **Cognitive therapy and the emotional disorders**. New York: International universities Press.
14. Beck, A.T. & Emery, & Fernandez, E. (1998). Cognitive behavior therapy in the treatment of anger. **Cognitive therapy and Research**, 22,1, pp.63-74.
15. Beck, A. T., Rush, A. J., Shaw, B. F., & Emery, G. (1979). **Cognitive therapy of depression**. New York: Guilford Press.
16. Bourne, J. E. (2002). **The anxiety & phobia workbook**, 3<sup>rd</sup> Ed., Shattuck, Oakland, CA.: New Harbinger.Publications
17. Charlesworth, E. A. & Nathan, R. G. (1991). **Stress management**. NewYork: Ballantin
18. Dryden, W., & Ellis, A. (1987). Rational-Emotive Therapy (RET). In W. Dryden& Golden (Eds.) **Cognitive-behavioural approaches to psychotherapy**. New York: Hemisphere.

19. Ellis, A. (Ed.)(1998.)**The Albert Ellis reader: A guide to well-being using rational emotive behavior therapy.** edited by Albert Ellis and Shawn Blau. Syracuse, N.J.: Carol Publishing Group.
20. Ellis, A. (1987a). The evolution of rational-emotive therapy (RET) and cognitive behavior therapy. In J. K. Zeig (Ed.), **The evolution of psychotherapy.** New York: Brunner/Mazel
21. Ellis, A., & Dryden, W. (1987b). **The practice of rational-emotive therapy.** New York: Springer.
22. Ellis, A. and Michael E. Bernard (Eds.) (1985). **Clinical applications of rational-emotive therapy.** New York : Plenum Press.
23. Everly, G. S. (1995). **RET Applications in emergency services and disaster response.** Ellicott City, Md.: Chevron Pub. Corp
24. Fontana, D. (1990). **Social skills at work.** London: British Psychological Society and Routledge ltd.
25. Gawain, S. (1978). **Creative visualization.** Mill Valley, CA: Whatever publishing.
26. Ibrahim, A. & Ibrahim, R. (1996). **Foundations of human behavior.** New York: Heartstone Book, Carlton Press..
27. Keyes, C. L. M., & Haidt, J. (Eds.), (2003). **Flourishing: Positive psychology and the life well-lived.** Washington, D.C.: American Psychological association.
28. Lazarus, A., Fay, A. (2000). **I can if I want to.** Essex, CT: FMC Books.
29. Lazarus, A., Lazarus, C., & Fay, A. (1993). **Don't believe it for a minute: Forty six toxic ideas driving you crazy.** California, San Luis Obispo: Impact Publishers.
30. Lopez, S. J. & Snyder, C. R. . (Eds.) (2003). **Positive psychological assessment: A handbook of models and measures.** Washington, D.C.: American Psychological Association.
31. Rosenthal, H. G. (1998). **Favorite counseling and therapy techniques: 51 therapists share their most creative strategies.** Washington, DC : Accelerated Development.
32. Rosenthal, H. G. (2001). **Favorite counseling and therapy strategies.** Philadelphia, PA: Brunner-Routledge.
33. Sprafkin, R. P., Gershaw, N. J. & Goldstein, A. P. (1993). **Social skills for mental health: A structured learning approach.** Boston: Allyn and Bacon.
34. Seligman, M. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. **American Psychologist**, 55, 1.

## إصدارات أخرى للمؤلف

- الاكتئاب والكسر النفسي: دليل علاجي معرفي متعدد المحاور. القاهرة: دار الكاتب للطباعة والنشر والتوزيع.
- إنه من حقك يا أخي: دليل المعالج السلوكي المعرفي لتنمية مهارات الحياة الاجتماعية و تأكيد الذات. القاهرة: دار الكاتب للطباعة و النشر والتوزيع.
- عين العقل: دليل المعالج المعرفي لتنمية التفكير العقلاني- الإيجابي. القاهرة: دار الكاتب للطباعة والنشر والتوزيع.
- علم النفس الاكلينيكي (بالتعاون مع الدكتور عبدالله عسكر) القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية (الطبعة السادسة المحدثه).
- السعادة الشخصية في عالم مشحون بالضغط والتوتر النفسي. كتاب الرياض- دار اليمامة- السعودية (العدد ١٣٢).
- الحكمة الضائعة: الإبداع والاضطراب النفسي والمجتمع. عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب- الكويت (كتاب عالم المعرفة، العدد ٢٨٠).
- الاكتئاب اضطراب العصر الحديث: فهمه وأساليب علاجه. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب (كتاب عالم المعرفة، العدد ٢٣٩).
- علم النفس: أسسه ومعالم دراساته. القاهرة: مكتبة الأنجلو، (طبعة رابعة محدثة).
- العلاج النفسي السلوكي المعرفي الحديث: أساليبه ومبادئ تطبيقه. الطبعة الخامسة (منقحة ومحدثة)، القاهرة: دار الفجر.
- العلاج السلوكي للطفل: معامله ونماذج من حالاته (بالاشتراك مع عبد العزيز الدخيل ورضوى إبراهيم). الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب (كتاب عالم المعرفة، العدد ١٨٠).
- القلق: قيود من الوهم. القاهرة: كتاب الهلال.
- الإبداع: قضايا وتطبيقاته. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- القلق: قيود من الوهم: القاهرة: مكتبة الأنجلو (الطبعة الثانية المحدثه).
- العلاج السلوكي للطفل والمراهق. الرياض: دار العلوم للنشر والتوزيع.
- الضغوط النفسية: نافذة على الصحة والمرض. الدمام: جامعة الملك فيصل.
- العلاج السلوكي للطفل والمراهق (بالاشتراك مع عبدالعزيز الدخيل و رضوى إبراهيم. الرياض: دار العلوم للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية المحدثه).
- علم النفس الإكلينيكي: مناهج التشخيص والعلاج النفسي. الرياض: دار المريخ للطبع والنشر.
- الإنسان وعلم النفس. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب. (كتاب عالم المعرفة، العدد ٨٦).
- العلاج النفسي الحديث: قوة للإنسان. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب. (كتاب عالم المعرفة، العدد ٢٧).
- آفاق جديدة في دراسة الإبداع. الكويت: وكالة المطبوعات.
- أصالة التفكير : دراسات وبحوث نفسية، القاهرة : الأنجلو المصرية.



- البحث عن القوة: الاتجاه السلطي في الشخصية والمجتمع. القاهرة: المركز العربي للنشر والترجمة والتوزيع.
- السلوك الإنساني بنظرة علمية (بالاشتراك مع سلوى الملا و محمد فرغلى فراج). القاهرة: دار الكتب الجامعية.
- علم النفس ومشكلات الحياة الاجتماعية (ترجمة من الإنجليزية إلى العربية عن ميشيل أرجايل). القاهرة: مكتبة مدبولي.
- أصالة التفكير: دراسات وبحوث نفسية. القاهرة: الأنجلو المصرية.

## ثانيا: كتب بالإنجليزية:

**Foundations of human behavior in health & illness** (in cooperation with Radwa M. Ibrahim. New York: Carlton Science Series: A Carlton Heartstone Book, Carlton Press.

Cultural considerations in mental health practices: An Arab experience (in cooperation with Radwa. M. Ibrahim) in **Advances in Medical Psychotherapy**.

# منتدى سور الأزبكية

WWW.BOOKS4ALL.NET

<https://www.facebook.com/books4all.net>